

|                     |   |                        |
|---------------------|---|------------------------|
| <b>Puntoweb srl</b> | <b>Sistema integrato</b>  | <b>PW-POL-SI rev.0</b> |
|                     |   | 01/01/2023             |
| Oggetto:            | <b>Politica della per la qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro</b> |                        |

### A tutti i collaboratori

La presente politica della qualità descrive i principi che la società ha stabilito per soddisfare le esigenze dei clienti e di tutte le parti interessate, dipendenti, amministratori, istituzioni.  
RIGUARDO IL Sistema Integrato Qualir, ambiente, sicurezza sul lavoro e catena di custodia FSC e PEFC

#### **Mission**

Offrire servizi caratterizzati da affidabilità, tempestività ed economicità creando così una piena fidelizzazione della clientela acquisita.

#### **Valori**

I principi guida che ispirano la nostra azione sono:

- qualità, correttezza e trasparenza nell'orientamento al cliente interno ed esterno
- efficacia dei risultati
- efficienza nella gestione dei processi
- responsabilità consapevolezza e valorizzazione delle persone
- incremento del valore societario sul territorio

#### **Vision**

Creare una organizzazione specializzata nell'offrire servizi affidabili ed economici divenendo leader di mercato.

Più competenza, più opportunità

Accrescere le competenze ed anticipare il cambiamento per ottimizzare le risorse al fine di soddisfare il cliente e di crescere nel mercato competitivo

La direzione è pienamente consapevole delle crescenti esigenze del mercato in termini di qualità del servizio reso ai clienti e a tal fine pone come obiettivo della sua politica della qualità la soddisfazione del cliente.

L'erogazione di prestazioni di qualità è parte integrante della strategia di fidelizzazione dei clienti e di sviluppo della società

La direzione si impegna a soddisfare le esigenze del cliente e il confronto con i competitori presenti sul mercato sono il presupposto per il miglioramento continuo delle efficienza del sistema di gestione della qualità attuato in particolar modo attraverso:

- la misurazione continua delle prestazioni erogate e la verifica sistematica del rispetto dei termini contrattuali dei requisiti cogenti degli obiettivi economici e finanziari definiti dalla direzione.
- La ricerca del miglioramento continuo attraverso la definizione e attuazione di specifici obiettivi e programmi

- Il confronto della qualità erogata con le prestazioni offerte dai leader del mercato e con la qualità percepita dai clienti
- Il mantenimento di una struttura organizzativa dinamica che responsabilizzi coinvolga e motivi tutto il personale
- Aggiornamento professionale continuo tramite un'accurata pianificazione della formazione finalizzata all'aumento delle competenze ed alla crescita professionale
- Informatizzazione dei processi operativi e gestionali
- Individuazione ed investimento di adeguate risorse economiche definite in fase di budget
- Riesame periodico dei processi dei risultati ottenuti e delle procedure seguite
- Analisi e la puntuale gestione delle non conformità
- Adozione di azioni correttive basate sull'analisi dei reclami e degli obiettivi mirati a superare le aspettative dei clienti sulla base delle indicazioni ottenute da periodiche indagini sulla soddisfazione del cliente
- Controllo sistematico e rigoroso dei fornitori,
- Monitoraggio continuo dello stato di avanzamento degli obiettivi aziendali
- Verifica tempestiva degli standard di qualità dettati da vincoli normativi
- Pieno rispetto delle normative di sicurezza e la massima attenzione alla tutela della salute dei propri dipendenti e terzi
- L'ascolto delle esigenze dei clienti per garantire la soddisfazione e la fidelizzazione

### **Strategia**

- Aggregare un team di specialisti dediti al continuo aggiornamento professionale
- Sviluppare specifici strumenti tecnologici per l'ottimizzazione dei carichi di lavoro
- Creare valore aggiunto per i propri Clienti attraverso l'ottimizzazione dei servizi ed il costante focus sulle specifiche esigenze.

La direzione è dunque quotidianamente impegnata a:

- verificare che la politica enunciata sia diffusa a tutti i livelli, sostenuta dai responsabili e correttamente attuata
- sollecitare la corretta applicazione del sistema di gestione integrato e l'impegno di tutto il personale che è responsabile dei requisiti di qualità dei risultati, rispetto dell'ambiente e sicurezza del lavoro delle proprie attività, per l'adempimento dei requisiti normativi e il soddisfacimento delle esigenze riferite alle autorità istituzionali, di controllo e dell'organismo di accreditamento
- conformarsi a quanto disposto dalle norme di riferimento ISO 9001, ISO14001 e ISI45001
- fornire adeguate risorse per garantire il miglioramento continuo del sistema qualità aziendale delegando il responsabile della qualità al monitoraggio circa la sua costante adeguatezza e applicazione
- riesaminare periodicamente il sistema qualità aziendale

L'attuazione della presente aziendale è un impegno quotidiano di tutto il personale, sostenuto economicamente dall'azienda, periodicamente riesaminato, sottoposto in modo trasparente alla verifica dei clienti e controllato in modo oggettivo da parte dell'ente di certificazione indipendente.

Carmelo Milone

---