

La CELDES S.r.l. considera il proprio Sistema di Gestione per la Qualità come uno dei principali stimoli per il coinvolgimento del personale e come miglioramento dei propri processi al fine di soddisfare il cliente,

- fondando le proprie scelte operative su concetti di:
- correttezza**, intesa come rispetto delle aspettative del proprio cliente e degli impegni presi;
  - serietà**, intesa come affidabilità del servizio erogato e delle modalità operative;
  - conformità**, intesa come rispetto, nelle relazioni ed erogazioni, dei requisiti contrattuali;

In particolare  
la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso:  
momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti;  
lo scambio continuo di informazioni con il vertice aziendale.

La soddisfazione del cliente esterno è perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, e monitorando le commesse al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Pertanto CELDES S.r.l., attraverso gli Amministratori, si impegna a:

1. assegnare al cliente esterno e interno un ruolo centrale nelle strategie e nei processi di miglioramento dell'azienda;
2. garantire il diritto dei clienti all'accessibilità e alla fruizione del servizio anche tramite l'utilizzo di strumenti informatici avanzati;
3. coinvolgere i propri dipendenti nella definizione degli obiettivi di miglioramento e nei piani di sviluppo del sistema qualità;
4. rispettare gli standard prestazionali caratteristici del servizio reso;
5. adeguarsi, nel proprio operato, alle legislazioni vigenti ovvero agli accordi contrattuali definiti;
6. migliorare le proprie modalità operative finalizzandole alla prevenzione di eventuali inefficienze di servizio;
7. valutare l'adeguatezza delle proprie attività in relazione al contesto di riferimento ed alle parti interessate
8. operare in maniera proattiva, secondo i principi del risk-based thinking
9. mettere a disposizione dei soggetti interessati la propria politica;
10. riesaminare periodicamente la presente politica per accertarne l'idoneità;

Quanto detto sopra si concretizza tramite il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- rispetto dei Livelli di Qualità del servizio definiti annualmente dalla Direzione
- valutazione continua del livello di rischio da considerare per il conseguimento degli obiettivi
- cura della comunicazione verso il cliente;
- assistenza al cliente;
- miglioramento della efficacia attività commerciale;
- incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato;

(il raggiungimento di questi obiettivi sarà monitorato attraverso la costante rilevazione degli indicatori di monitoraggio dei processi ed i ritorni ottenuti dai clienti stessi )

- Il rispetto della normativa vigente applicabile allo specifico settore di attività;

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

In generale il monitoraggio /raggiungimento degli obiettivi sarà :  
perseguito seguendo un modello di gestione aziendale basato sulla valutazione continua delle modifiche del contesto e dei rischi ad essa associato, in relazione alle parti interessate.

Il monitoraggio della correttezza delle operazioni avverrà tramite l'adozione di idonei indicatori del livello di rischio.

Obiettivi specifici, inoltre, saranno definiti annualmente dagli Amministratori in sede di riesame tramite un quadro strutturato di obiettivi per la qualità e diffusi a tutto il personale dipendente.

Gli Amministratori si impegnano in prima persona a promuovere, e sostenere il miglioramento del Sistema di Qualità Aziendale già da tempo implementato, mentre alla funzione qualità viene delegato il compito di monitorare il sistema ,assicurarne l'adeguatezza e l'aggiornamento, nonché di verificarne la corretta attuazione.

A tutto il personale ,infine, a tutti i livelli, si richiede di condividere politica, obiettivi e impegnarsi ad operare in completa conformità al Manuale della Qualità ed alle procedure in esso richiamate.

Roma, 11 gennaio 2016

Gli Amministratori