ISTEL Telefonia S.r.l.

Via Chiesaccia, 16/A - 40053
Loc. Crespellano, Valsamoggia (BO)
Tel. 051-739304
Fax. 051-739056
Mail: amministrazione@isteltelefonia.it
Web: www.isteltelefonia.it

POLITICA AZIENDALE INTEGRATA PER LA QUALITA', LA SALUTE E SICUREZZA

Per qualificarsi sempre più come fornitore e migliorare le attuali posizioni nel mercato come azienda capace di fornire **"Installazione e riparazione su capitolato del committente di apparecchiature in centrali telefoniche ed in impianti di televideosorveglianza",** ***ISTEL Telefonia*** *ritiene fondamentale migliorare continuamente le proprie caratteristiche di azienda competitiva orientata al mercato e particolarmente organizzata nel fornire un alto livello di qualità ai clienti.*

La Politica Aziendale di ***ISTEL TELEFONIA Srl*** *è innanzitutto lo spirito con cui la Direzione ed il personale aziendale hanno deciso di svolgere il proprio lavoro, al fine di consegnare prodotti e servizi completamente rispondenti alle richieste dei clienti per una loro totale soddisfazione, nel rispetto della normativa cogente e cercando di migliorare nel tempo le proprie prestazioni nei confronti dell'ambiente e delle parti interessate.*

Per mantenere il Sistema di conduzione aziendale a livello di Qualità certificata, **ISTEL** *ritiene indispensabile ottenere:*

- *la rispondenza del* ***servizio reso al Cliente*** *con i requisiti definiti e con le aspettative di tutte le parti interessate;*
- *il perseguimento sistematico del* ***miglioramento*** *e dell'ottimizzazione dell'organizzazione interna per ridurre e, ove possibile, prevenire gli errori, gli sprechi di mezzi e di risorse ed i reclami da parte dei clienti;*
- *operare in totale conformità' ai requisiti dei clienti, ai* ***requisiti legislativi*** *ed alle* ***procedure*** *aziendali.*

La Direzione si impegna in prima persona ed innanzitutto con il proprio esempio, a fare sì che le ***comunicazioni*** *a tutti i livelli (con i Clienti, con i Fornitori, con il Personale, con la pubblica amministrazione, con il vicinato, ecc.) siano* ***chiare*** *e* ***precise****, in modo da allontanare qualsiasi dubbio e fraintendimento.*

Inoltre la Direzione approva ogni anno un ***programma di formazione e sensibilizzazione di tutto il personale****, sia su temi tecnici di competenza delle varie Funzioni, che sui temi della salvaguardia dell'ambiente e dell'organizzazione aziendale, rivolta particolarmente ai nuovi assunti. Lo* ***scopo*** *è innanzitutto quello di combattere sul nascere le due principali cause di difetti, non conformità ed incidenti/emergenze:* ***la carenza di competenza e informazione, e la disattenzione.***

*Si ritiene che il suddetto spirito di lavoro consentirà di ridurre sensibilmente il numero di reclami dei clienti, di non conformità interne e di quelle a carico dei Fornitori. Tali **indicatori**, assieme agli indicatori di prestazione ambientale, saranno monitorati e valutati con cadenza minima annuale in sede di **riesame della Direzione**, saranno registrati e resi noti a tutto il personale.*

Per realizzare questi intenti diventa necessario perseguire i seguenti

OBIETTIVI:

- ***collaborare** con i **Clienti** nella rilevazione e monitoraggio **del servizio da loro percepito** e del suo continuo miglioramento - perfezionamento*
- ***acquisire** nell'intera organizzazione sempre più **familiarità** con il Sistema di Gestione per la Qualità, necessaria per il mantenimento della Certificazione della Qualità e per realizzare il miglioramento nel tempo*
- ***valutare** le **prestazioni dell'organizzazione** nelle diverse attività considerate dal SGI, mediante **indicatori** (cercando, ove possibile, di definire anche indicatori di costo)*
- ***tenere sotto controllo gli indicatori** di prestazione per rimuovere ed eliminare le cause di problemi segnalati e fissare periodicamente nuovi obiettivi per gli indicatori*
- ***ricercare modelli organizzativi** per gestire le attività del Sistema di Gestione per la Qualità in modo snello, affidabile e migliorabile nel tempo (gestione dinamica del Sistema di Gestione per la Qualità)*
- *avere **fornitori qualificati** in grado di assicurare una costanza di qualità delle forniture nel tempo*
- *garanzia della **conformità** alle **prescrizioni legali** applicabili vigenti in materia di **salute e sicurezza dei lavoratori**;*
- *individuazione ed attuazione di un **programma di miglioramento** annuale, che comprenda **obiettivi e traguardi** misurabili ed una valutazione periodica dei **risultati** raggiunti;*
- *rafforzamento della **posizione dell'azienda sul mercato**, con un consolidamento nel tempo dei rapporti contrattuali*
- *comprendere l'impegno a fornire **condizioni di lavoro sicure e salubri** per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, e che la strategia aziendale sia appropriata allo scopo, alle dimensioni e al contesto dell'organizzazione e alla natura specifica dei **rischi** per la Salute e Sicurezza sul Lavoro e **opportunità** per la Salute e Sicurezza sul Lavoro;*
- *avere un quadro di riferimento per fissare gli **obiettivi** per la Salute e Sicurezza sul Lavoro;*
- *comprendere l'impegno ad **eliminare i pericoli e a ridurre i rischi** per la Salute e Sicurezza sul Lavoro;*
- *comprendere l'impegno per il **miglioramento continuo del sistema di Salute e Sicurezza** sul Lavoro;*
- *comprendere l'impegno per la **consultazione e la partecipazione dei lavoratori** e, ove istituiti, dei **rappresentanti** dei lavoratori*

Tutto ciò per consentire una riduzione:

ISTEL TELEFONIA S.R.L.

- ***delle segnalazioni e dei reclami da parte dei clienti***
- ***delle non conformità rilevate durante tutti i processi aziendali individuati, specialmente quelle relative alla produzione***
- ***dei costi delle disfunzioni***

ed un conseguente aumento:

- ***della redditività del lavoro e del fatturato aziendale***

- ***del livello della qualità percepita dai clienti***

ISTEL *intende perseguire gli obiettivi sopra indicati mediante:*

- ***progetti e piani di addestramento e di lavoro di gruppo*** *per stimolare il coinvolgimento e la motivazione del personale verso il SGQ*
- *il* ***controllo della Qualità*** *(da attuare sulla base di un Piano Annuale di controllo della qualità, con Audit Interni, riesami di sistema, analisi di dati, etc.)*
- *la* ***gestione di non conformità*** *e di eventuali* ***azioni correttive*** *(segnalazione, analisi, risoluzione del problema contingente, eventuale azione correttiva da intraprendere per rimuovere errori di metodo e per realizzare idee di miglioramento)*
- *l'****analisi dei dati raccolti*** *per verificare continuamente le reali capacità dei processi aziendali monitorando alcuni importanti indicatori (collegati agli obiettivi) e di conseguenza le prestazioni e la qualità dei servizi forniti al cliente*
- *la* ***gestione di incidenti, quasi incidenti, non conformità*** *e di eventuali* ***azioni correttive*** *(segnalazione, analisi, risoluzione del problema contingente, eventuale azione correttiva da intraprendere per rimuovere errori di metodo e per realizzare idee di miglioramento)*
- *la* ***gestione di potenziali situazioni di emergenza*** *e di eventuali piani di preparazione, che possono comprendere eventi di origine naturale, tecnica e antropica e che avvengono entro e al di fuori delle normali ore lavorative*
- *l'****analisi dei dati raccolti*** *per verificare continuamente le reali capacità dei processi aziendali monitorando alcuni importanti indicatori (collegati agli obiettivi) e di conseguenza le prestazioni e la qualità dei servizi forniti al cliente*
- *la* ***qualifica dei fornitori, dei sub-appaltatori e dei fornitori di servizi in outsourcing*** *e la successiva verifica su aspetti carenti dei loro sistemi aziendali che possono determinare o hanno determinato problemi sulle forniture*

La Direzione aziendale, ritenendo che la Qualità e la Salute e Sicurezza, intese come capacità di soddisfare le aspettative dei Clienti e delle parti interessate, costituiscano il principale fattore di successo, intende perseguire una moderna gestione della organizzazione aziendale, puntando ad una ottimale utilizzazione delle risorse.
Per questo si impegna ad operare in accordo con la norma ***UNI EN ISO 9001*** *e con la norma* ***UNI EN ISO 45001****. La Direzione auspica che tutte le strutture, sia interne che esterne e che a vario titolo sono coinvolte dal Sistema Qualità, mantengano anche per il futuro, quel livello di collaborazione, impegno e professionalità, fino ad oggi così ampiamente dimostrato.*

ISTEL Telefonia Srl
(*nella persona del Direttore Generale*)
ISTEL TELEFONIA S.R.L.
