

La società SENESI OFFIDA Srl. sposa e fa propri gli obiettivi e gli standard qualitativi contenuti nella Carta dei Servizi dalla Regione Marche e di quella emanata dalla Start Plus, Consorzio di cui fa parte, rev. 0 in data 09/01/2017.

La Direzione è consapevole che il successo e l'esistenza stessa della propria organizzazione dipende dalla sua capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti e delle parti interessate.

Per questo ha messo in atto un Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 quale strumento per mantenere e migliorare nel tempo la soddisfazione del cliente.

Nella pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità la Direzione ha considerato e valutato i rischi qualora le attività e i processi non dessero i risultati attesi. Ha determinato, di conseguenza, azioni per mitigare il rischio entro valori accettabili, per tenere continuamente sotto controllo l'efficacia di tali azioni e per migliorarle secondo l'esperienza maturata.

Nel farlo ha tenuto conto del contesto in cui opera l'organizzazione, sia in termini di fattori esterni (ad es. mutabilità del mercato, variabilità legislativa, evoluzione tecnologica, crescita della concorrenza), sia in termini di fattori interni (ad es. disponibilità di risorse per investimenti, capacità e competenza delle persone, struttura organizzativa).

Conseguentemente la Direzione si impegna a realizzare servizi che soddisfino i requisiti dei clienti, quelli cogenti e normativi applicabili.

Considerato che esigenze e aspettative del cliente si modificano nel tempo, sulla spinta dell'evoluzione dei servizi, in particolare del TPL, e sotto pressione della concorrenza, la Direzione si impegna anche a migliorare continuamente i servizi e i processi per realizzarli.

Poiché la Direzione ritiene che la soddisfazione del cliente e delle parti interessate si ottenga anche con la soddisfazione del personale impegnato nei vari processi, attua iniziative per formazione e aggiornamento delle competenze e per favorire situazioni che possano soddisfare le aspettative di crescita professionale del personale stesso.

Considerato che anche i fornitori esterni soddisfatti contribuiscono ad accrescere la soddisfazione del cliente, sarà favorito ogni rapporto di collaborazione finalizzato a migliorare il prodotto, renderlo più economico, più veloce da realizzare, più soddisfacente alle esigenze e aspettative del mercato.

La Direzione è personalmente coinvolta nell'attuazione della Politica come sopra articolata; si impegna perciò a verificare periodicamente l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, ad intraprendere e promuovere iniziative per il suo miglioramento.

Per dare attuazione alla Politica per la Qualità la Direzione indica e gestisce, su documento specifico, un Piano di miglioramento con obiettivi per la qualità misurabili, coerenti con la Politica e conseguibili.

Offida, 16 gennaio 2017

**La Direzione
Erasmus SENESI**

