

La Direzione di 360 PROGETTAZIONE SRL si impegna a perseguire una *Politica Aziendale* in cui il Cliente assume un ruolo centrale per il successo della propria attività e diventa perciò importante conoscerlo a fondo ed erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e mirati al raggiungimento di un'elevata "Customer-Satisfaction". Il raggiungimento della soddisfazione del cliente viene perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti. La soddisfazione dei clienti viene altresì perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate monitorando sia i progressi culturali che il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

APPROCCIO PER PROCESSI

360 PROGETTAZIONE SRL identifica le diverse attività come *Processi* da pianificare, controllare e migliorare costantemente ed attiva al meglio le proprie risorse per la loro realizzazione. L'organizzazione gestisce i propri processi misurando risultati da perseguire e conseguiti definendo obiettivi, responsabilità e risorse impiegate e necessarie al loro raggiungimento.

LEADERSHIP

La Direzione di 360 PROGETTAZIONE SRL si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione Qualità, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici aziendali.

VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

360 PROGETTAZIONE SRL pianifica i propri processi con approccio *risk-based thinking* al fine di attuare le azioni più idonee per:

- valutare e trattare rischi associati ai processi;
- sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.

PARTI INTERESSATE

360 PROGETTAZIONE SRL è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutte le parti interessate, sono elemento strategico e primario, promuove quindi lo sviluppo delle professionalità interne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

MIGLIORAMENTO

360 PROGETTAZIONE SRL si pone come obiettivo per il miglioramento le prestazioni del proprio Sistema di Gestione Qualità.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connesse ai processi aziendali, le attività di verifica ed il Riesame della Direzione, sono gli strumenti che l'azienda mette in atto per migliorarsi costantemente.

Gli obiettivi che si pone 360 PROGETTAZIONE SRL sono:

- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato;
- la soddisfazione delle parti interessate (clienti, collaboratori, dipendenti ecc), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, riduzione del numero di reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i collaboratori;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso il cliente;
- l'assistenza al cliente.

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami e sarà perseguito attraverso:

- la costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti e collaboratori che ricoprono ruoli di responsabilità;
- il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

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

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende accrescere l'immagine aziendale realizzando un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti e la loro soddisfazione facendoli divenire fattori differenzianti in un mercato competitivo.

Lo strumento scelto dalla Direzione aziendale per il raggiungimento della propria *Politica per la Qualità*, è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, a tal scopo 360 PROGETTAZIONE SRL, si è dotata di una struttura organizzativa ed ha adottato un sistema di gestione aziendale in modo da:

- tenere sotto controllo i fattori che determinano il raggiungimento della *Qualità*;
- analizzare e valutare i risultati ottenuti per individuare le azioni da implementare più idonee alla eliminazione e alla prevenzione degli aspetti non soddisfacenti;
- valorizzare e finalizzare le capacità degli individui e l'impiego delle risorse non solo al soddisfacimento dei requisiti ma al miglioramento continuo delle performance aziendali.

Ad intervalli prestabiliti, la Direzione definisce specifici *Obiettivi di Qualità* espressi in termini quantitativi, formalizzati in appositi documenti di sistema e destinati alla diffusione interna, in modo da favorire la comprensione e sollecitare la collaborazione da parte di tutti i componenti aziendali.

La Direzione

360PROGETTAZIONE S.r.l.
Via Salvo D'Acquisto, 44/A
56025 Pontedera (PI)
C.F. e P.IVA 02326490501
360progettazione@pec.it