

TIRASA. {open source excellence}	ALLEGATO		ALL. 01
	Documento di riferimento: MQ - SEZIONE 05	Rev: 00	21.06.2024

Titolo:	POLITICA PER LA QUALITA'	Pag. 1 di 1
----------------	---------------------------------	-------------

Da : Amministratore Unico
A : Tutti i Collaboratori

La società **TIRASA** è una azienda che sviluppa soluzioni personalizzabili Open Source per la gestione di identità digitali e controllo di accessi logici o fisici. Essa punta ad una crescita economica attraverso l'allargamento della propria clientela ed il potenziamento dei rapporti con essa. Per il raggiungimento di tale obiettivo ha deciso di puntare sulla qualità dei propri servizi al fine di garantire un concreto sviluppo dell'attività in un'ottica di miglioramento.

La Direzione della società è convinta che la Qualità debba essere incoraggiata e perseguita in tutte le fasi della sua azione, dal primo contatto con il cliente alla consegna delle prestazioni richieste.

L'Azienda è altresì consapevole che l'organizzazione può ottenere e garantire un elevato livello di qualità di forniture e di servizi, solo con la competenza di tutti gli operatori ed attraverso un insieme organizzato di strutture, regole e comportamenti.

Pertanto la Direzione decide di:

- Perseguire la soddisfazione del cliente** puntando su un insieme di fattori quali:
 - ascolto e attenzione alle esigenze del cliente ai fini di una corretta interpretazione e realizzazione di quanto richiesto;
 - tempestività e flessibilità nei rapporti e nella erogazione del servizio;
 - coinvolgimento del cliente per quanto possibile;
 - informazione costante e trasparente sempre nel rispetto della cordialità e cortesia dei rapporti;
 - attenzione e disponibilità nei confronti del cliente alla risoluzione di problematiche di suo interesse, anche se non comminate tra gli accordi contrattuali;
 - semplificazione delle procedure e degli adempimenti amministrativi;
 - rispetto delle normative cogenti.
- Perseguire un continuo miglioramento** attraverso l'analisi annuale dei processi di erogazione delle prestazioni e ponendosi degli obiettivi quantificabili e misurabili da realizzare nell'anno successivo e da verificare periodicamente.

Per realizzare ciò, occorre il coinvolgimento convinto di tutto il personale, che deve:

- sentirsi pienamente responsabile del proprio lavoro e dei relativi risultati,
- considerare "clienti interni" gli utilizzatori del proprio lavoro,

Ciascun collaboratore ha quindi il compito prioritario di:

- capire e soddisfare le attese dei propri «**clienti**»
- identificare ed eliminare le cause di errori e sprechi presenti nei processi e nelle procedure di lavoro di propria competenza e ricercarne il **miglioramento continuo**.

La Direzione della società intende coinvolgere attivamente tutto il personale sensibilizzandolo ed addestrandolo sulle tematiche afferenti alla Qualità. L'interesse che ne deriverà porterà i collaboratori ad acquisire cognizione delle motivazioni che sono alla base di tale ricerca e sforzo e ad essere i principali promotori di una corretta politica di qualità.

La Direzione, per supportare in modo accurato ed efficace quanto sopra esposto si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015

Il Sistema viene sistematicamente applicato da tutte le funzioni aziendali.

Il set di indicatori previsto da tale sistema consentirà alla Direzione di valutare la soddisfazione del cliente, l'efficienza e l'efficacia dei processi, di fissare obiettivi annuali quantificabili e misurabili; di pianificare e controllare il miglioramento continuo.

Pescara, 28.06.2024


L'Amministratore Unico
(Francesco Chicchiriccò)