

## **POLITICA della QUALITA'**

COMETE è consapevole delle sfide e delle opportunità che il mercato impone e che per affrontare le sfide occorrono decisioni vincenti. Il processo decisionale si basa sulla raccolta delle informazioni, sull'analisi delle stesse e sull'elaborazione di scenari evolutivi, al fine di pianificare la migliore strategia aziendale. COMETE, pertanto, ritiene di fondamentale importanza avere un sistema organizzativo che permetta di armonizzare e tenere sotto controllo i propri processi e la raccolta delle informazioni da essi derivanti. Per perseguire l'efficacia e l'efficienza aziendale si basa sui alcuni punti di forza suddivisi per area tematica quali:

### **RICERCA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

1. Fornire un servizio che corrisponda ai livelli di qualità previsti dal settore, con una filiera di controlli di qualità che segua l'intero sviluppo dei servizi, dalla fase di sviluppo durante la progettazione degli stessi fino all'erogazione al Cliente perseguendo la politica interna "Zero reclami", obiettivo cui devono essere mirate le attività dell'organizzazione;
2. Essere il supporto di riferimento per il Cliente, per risolvere eventuali sue problematiche relative ai servizi attraverso consulenze specifiche;
3. La puntualità, rapidità e flessibilità nel rendere disponibile al Cliente le adeguate risorse, rispettando completamente i requisiti definiti in fase contrattuale;
4. Avere un parco collaboratori (compresi quelli esterni) qualificato e costantemente formato al fine di riuscire ad essere sempre aggiornati circa le evoluzioni dei settori di competenza in cui opera l'organizzazione;
5. Garantire, tramite numerosi controlli in process, un servizio valido ed affidabile nel tempo e che, in un periodo delicato come questo, ricalchi il più possibile le aspettative del cliente.

### **COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE**

6. L'azienda si fa promotrice della formazione continua come strumento essenziale per la costante crescita ed il mantenimento di uno standard qualitativamente elevato di tutte le prestazioni offerte, siano esse in ambito prettamente di consulenza tecnica che di erogazione dei servizi;
7. Tenere costantemente informato tutto il personale aziendale sugli obiettivi e sui risultati conseguiti dall'azienda;
8. Valutare e premiare il personale che fornisce un contributo rilevante per il miglioramento dei processi.
9. Introdurre costantemente strumenti informatici di supporto alla gestione delle attività in forma quasi totalmente digitale

### **L'INTERFACCIA CON IL MERCATO**

10. Aumentare costantemente il giro di affari, sia esso riguardante il mercato dei privati che di quello delle amministrazioni pubbliche, attraverso l'adozione di strategie di marketing oppure attività promozionali per far conoscere la gamma dei servizi offerti;
11. Aumentare la potenzialità sul territorio ottimizzando gli ambiti già acquisiti e acquisendone di nuovi attraverso la cura dell'immagine aziendale e degli aspetti commerciali.

### **IL MANTENIMENTO ED IL MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE ISO 9001:2015**

12. Verificare l'applicazione del sistema di gestione alla norma internazionale ISO 9001 attraverso informazioni documentate, mezzi e risorse necessarie dove vengano identificate chiaramente le responsabilità, per consentire un miglioramento delle attività e il raggiungimento degli obiettivi fissati e la qualità del servizio reso;
13. Determinare i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per garantire che il sistema possa conseguire i risultati attesi, prevenendo le possibili situazioni di non conformità e/o soddisfazione, accrescendo gli effetti desiderati dal management;
14. Mantenere standard di lavoro conformi alle prescrizioni legali in materia di salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro. (D.Lgs. 81/08). In particolare promuovere e mantenere, compatibilmente con le attività ed i carichi di lavoro, tutte le forme di prevenzione atte a prevenire contagi simili da COVID19 (distanziamento postazioni, smart working, etc.). In particolare mantenere aggiornato il piano di prevenzione COVID19 con tutte le opportunità fornite dalla medicina preventiva e dalla normativa (tamponi rapidi e molecolari a cluster di lavoratori a rischio, facilitazioni per l'ottenimento della vaccinazione presso hub Confindustria in supporto al SSN, etc.)

15. Definire e verificare che le procedure aziendali siano conformi alle prescrizioni ed agli aggiornamenti normativi in termini di sicurezza dei dati e privacy (Rif. **REGOLAMENTO UE 2016/679**)

La politica sopra descritta viene comunicata tramite bacheche aziendali, fisiche e digitali, e pubblicazione sul sito internet dell'azienda e mail individuali. La sua comprensione viene verificata durante gli Audit Interni.