

Con l'implementazione di un Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza documentato l'Azienda assume un impegno mediante il quale si prefigge di assicurare la Qualità nelle attività di processo proprie nei tempi prestabiliti e pienamente rispondenti ai requisiti specificati contrattualmente, dalla documentazione tecnica, dagli accordi, dalle vigenti leggi e norme cogenti. Quanto sopra allo scopo di soddisfare compiutamente le attese e le esigenze dei Clienti dell'Azienda consolidando l'immagine di serietà e competenza che l'Azienda si è costruita col tempo nel settore, nonché per sfruttare gli eventuali vantaggi aggiuntivi derivanti dal perfezionamento dell'organizzazione aziendale.

In relazione a ciò, i macro-obiettivi prefissati sono i seguenti:

- OBIETTIVO 1:** soddisfare il Cliente nelle attività di servizio mediante processi controllati;
- OBIETTIVO 2:** mantenimento dello "stile" aziendale in linea alle esigenze proprie del mercato;
- OBIETTIVO 3:** efficienza nell'organizzazione interna dei compiti e delle risorse;
- OBIETTIVO 4:** raggiungimento degli obiettivi economici e finanziari di periodo definiti a Budget;
- OBIETTIVO 5:** mantenimento della certificazione.

Questi obiettivi comportano un impegno ed un aggiornamento continuo sia nel modo di soddisfare le esigenze della Committenza, sia nell'adeguamento di tutti i processi propri dell'Azienda. Gli obiettivi indicati, infatti, non sono ovviamente realizzabili una volta per tutte, ma devono essere perseguiti con metodicità e costanza e con la consapevolezza che il progetto di miglioramento continuo richiede un atteggiamento positivo ed uno sforzo congiunto da parte di tutti i componenti l'organico aziendale. Il raggiungimento degli obiettivi sarà monitorato attraverso la costante rilevazione della soddisfazione dei clienti e attraverso l'analisi dei reclami. Inoltre, il raggiungimento e mantenimento degli obiettivi sarà perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli. È indubbio, tuttavia, che il proposito di offrire dei servizi sempre più idonei e specifici al fine di evidenziare maggiori vantaggi e garanzie in termini di Qualità, conformità e affidabilità, potrà essere di beneficio anche per l'Azienda a livello di riduzione di costi, sprechi e disservizi (costi della "non-qualità"). In questo senso, il rapporto continuativo con l'ente prescelto per la certificazione costituirà un ulteriore motivo di stimolo, ragion per cui l'ottenimento della certificazione di qualità e ambiente costituisce un obiettivo implicito da mantenere implementandolo negli anni a venire. Per rendere tangibili gli obiettivi sopra elencati l'Azienda, oltre a rendere disponibili le necessarie risorse, stabilirà degli indici di raffronto che, analizzati in sede di riunione del Riesame del Sistema annuale consentiranno di valutare nel medio periodo i miglioramenti/benefici derivanti dall'applicazione del SGQAS, sia a livello aziendale che a vantaggio dei clienti. In conseguenza di tale analisi, l'Azienda emette un documento annuale (Piano di miglioramento), nel quale indica gli obiettivi dell'azienda per il periodo successivo, ovvero per l'anno che intercorre tra due riunioni di riesame ordinarie consecutive. Tale documento viene reso noto a tutto il personale aziendale affinché possa partecipare, per competenza, al raggiungimento degli obiettivi in esso prefissati. In particolare:

- per gli obiettivi 1) e 2) vengono tenuti in considerazione e analizzati in sintesi:
 - i giudizi dei clienti in merito al servizio fornito, recepiti tramite loro dichiarazione scritta/questionario di soddisfazione;
 - i reclami dei clienti (come numero e tipologia);
 - i costi sostenuti per la risoluzione dei reclami e delle NC.
- per gli obiettivi 3) e 5) la Direzione, con il supporto di RGQAS, verifica lo stato di fatto della propria organizzazione con frequenza prestabilita, analizzando opportuni parametri indicatori dell'effettiva applicazione del SGQAS e delle procedure documentate;
- per l'obiettivo 4) la Direzione verifica con frequenza stabilita i dati contabili di ogni commessa e quelli generali.

Le informazioni di ritorno saranno utilizzate per l'impostazione di piani di miglioramento adeguati, nonché come spunto oggettivo per gli aggiornamenti:

- a) della Politica in sede di riunione di riesame;
- b) delle attrezzature, delle risorse e capacità che possono essere necessarie per conseguire la Qualità richiesta;
- c) della compatibilità tra le attività svolte e le procedure documentate applicabili;
- d) delle tecniche di controllo della Qualità, di prova e di collaudo, incluso lo sviluppo di nuove procedure e strumentazioni;
- e) delle esigenze di misurazioni strumentali per assicurare lo stato effettivo della Qualità dei servizi venduti forniti;
- f) delle esigenze di ulteriori verifiche a carico dei processi aziendali e/o dei servizi;
- g) della procedura d'identificazione e preparazione dei documenti di registrazione della qualità.

Aosta (AO), 18/10/2010

La Direzione
(Luciano rag. BONO)

L'Azienda ha definito e documentato una Politica Ambientale appropriata alla sua natura, alle sue dimensioni ed agli impatti ambientali delle attività e dei servizi svolti.

La Politica Ambientale definisce e documenta l'impegno dell'azienda:

- al rispetto di tutte le prescrizioni legislative e regolamentari nonché la conformità ad ogni altro requisito ambientale sottoscritto dall'organizzazione;
- ad un miglioramento continuo delle prestazioni ambientali;
- alla prevenzione dell'inquinamento.

La Politica Ambientale è diffusa a tutto il personale interno; i suoi contenuti sono illustrati durante le attività formative. È disponibile al pubblico esterno in forma comprensibile, chiara e semplice.

La Politica Ambientale è da ritenersi valida fino a nuova emissione ed è analizzata da parte della Direzione in sede di riesame alla luce dei risultati degli audit interni e di altri cambiamenti gestionali ed operativi.

La Politica Ambientale è uno dei riferimenti utilizzati dalla Direzione per la definizione dei programmi ambientali, finalizzati al miglioramento delle prestazioni ambientali dell'Azienda.

Gli impegni che l'Azienda assume nella Politica Ambientale sono:

1. Essere **conformi alla legislazione** ed ai regolamenti in materia ambientale (acqua, suolo, aria, rifiuti, ecc.).
2. Stabilire **obiettivi e traguardi ambientali** che saranno periodicamente riesaminati.
3. **Osservare e monitorare i possibili impatti ambientali** delle attività correnti.
4. Attuare un **sistema di prevenzione dell'inquinamento** in coerenza con la natura e le dimensioni degli impatti ambientali relativi alle attività svolte, soprattutto in fase di implementazione di nuovi processi di lavoro.
5. Indicare chiari **impegni al conseguimento di un continuo miglioramento** delle performance ambientali con particolare attenzione alla riduzione:
 - dei rifiuti interni;
 - dei consumi di risorse e di energia;
 - delle emissioni inquinanti in atmosfera, in corpi idrici superficiali e sotterranei;
 - del rumore all'interno ed all'esterno dell'insediamento produttivo.
6. Stabilire delle **procedure documentate** per l'implementazione, la gestione, il controllo e l'attuazione della presente Politica, nonché delle misure da adottare in caso di eventuali incidenti ambientali.
7. Impostare un dialogo aperto con gli **Enti Pubblici e le comunità locali** perché conoscano i reali impatti ambientali delle attività svolte dall'azienda.
8. Sensibilizzare l'**interesse ambientale di tutto il personale** dell'azienda ed incoraggiare il senso di responsabilità verso l'ambiente degli operatori nei relativi settori di competenza.
9. **Rendere nota la presente politica** a tutto il personale mediante affissione in bacheca; rendere disponibile la stessa al pubblico tramite il sito internet dell'Azienda (<http://www.ecologicapiemontese.it>).

Il dettaglio operativo riguardante l'applicazione della Politica per l'Ambiente è formalizzata dalla Direzione che provvede, per ogni principio enunciato nei documenti, allo sviluppo dei seguenti punti:

- definizione dell'area dell'intervento;
- definizione degli obiettivi da raggiungere, specificandone l'indicatore di risultato, il valore attuale ed il valore da raggiungere;
- definizione delle responsabilità di esecuzione di ogni specifico intervento;
- definizione delle risorse da mettere a disposizione;
- definizione dei tempi di attuazione.

La diffusione dei documenti di Politica Ambientale è attuata dalla Direzione e/o dal Responsabile del Sistema di Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza (RGQAS) attraverso l'effettuazione di incontri e l'affissione dei documenti nei locali di ritrovo aziendali.

Aosta (AO), 18/10/2010

La Direzione
(Luciano rag. BONO)

