

PoliticaQualità	Politica per la Qualità	Rev. 2 Data 06/11/2017
-----------------	-------------------------	---------------------------

Politica per la Qualità

06/11/2017	2	Transizione ISO 9001:2015	RdF	RSQ	Dg
13/03/2017	1	Aggiornamento per cambio forma sociale ed amministratore	RdF	RSQ	DG
25/08/2014	0	Prima emissione	RdF	RSQ	DG
DATA	REV.	MOTIVO REVISIONE	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO

PoliticaQualità	Politica per la Qualità	Rev. 2 Data 06/11/2017
-----------------	-------------------------	---------------------------

La Direzione Aziendale della Energy Progress considera la Qualità uno strumento strategico per il conseguimento dell'eccellenza, un obiettivo da perseguire in tutte le attività dell'organizzazione e un criterio di prevenzione e di coinvolgimento dei collaboratori \ interni che esterni. Per quanto sopra, la Direzione intende perseguire una moderna gestione della Qualità attraverso una adeguata struttura organizzativa e una ottimale organizzazione delle risorse; questo allo scopo di raggiungere la soddisfazione dei propri Clienti e l'instaurazione di una fattiva collaborazione con gli stessi e con i Fornitori al fine di ottenere il massimo dell'efficienza attraverso l'integrazione delle diverse competenze.

In tale ambito si impegna ad operare in sostanziale accordo con la Norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'impegno a soddisfare le esigenze del Cliente si concretizza attraverso:

- la verifica del rispetto dei termini contrattuali, degli standard definiti dall'Autorità dell'Energia Elettrica e del Gas e degli obiettivi definiti internamente;
- il rilevamento della qualità resa ai Clienti, utilizzando indici statistici adeguati e confrontando gli stessi con quelli conseguiti dalle migliori aziende del settore;
- il rilevamento del grado di soddisfazione del Cliente per mezzo di periodiche indagini di Customer Satisfaction e di analisi dei reclami pervenuti.

In ottica UNI EN ISO 9001:2015 l'azienda pone come obiettivo primario la piena soddisfazione del Cliente. L'azienda si impegna a **"fare qualità"**, differenziando i propri servizi attraverso la ricerca costante rivolta del miglioramento e dell'ottimizzazione dei processi.

L'azienda incentra gli sforzi degli operatori ad una attenta gestione delle problematiche legate alla qualità, e richiede forte responsabilizzazione degli operatori a garantire la Qualità delle proprie azioni.

Energy Progress persegue il miglioramento continuo dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione della Qualità tramite:

- l'adozione di una gestione orientata alla elevazione qualitativa delle risorse umane, basato sull'erogazione di formazione, sull'aggiornamento professionale, sulla corretta allocazione, sullo sviluppo delle competenze e sull'utilizzo di tecnologie informatiche;
- la responsabilizzazione, il coinvolgimento e la motivazione di tutto il personale, stimolando confronti e rapporti propositivi con riunioni periodiche, lavori di gruppo e altre attività;
- l'adozione con continuità di miglioramenti della qualità del servizio reso ai propri Clienti, con l'obiettivo di perseguire l'eccellenza tecnologica unita alla semplicità organizzativa e all'efficacia gestionale, con la finalità di rispondere alle esigenze dei Clienti e di contenimento dei costi;
- il riesame periodico del funzionamento del sistema, dei processi, della documentazione del SGQ, del grado di raggiungimento degli obiettivi, delle eventuali azioni correttive e preventive anche tramite audit interni;
- la ricerca dell'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello di efficienza ed efficacia e migliorando la qualità dei servizi;
- l'utilizzo delle più efficaci forme di ascolto dei Clienti esterni ed interni e prestando attenzione alle loro esigenze e aspettative, fornendo risposte diversificate in relazione ai diversi bisogni;
- il ricorso a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati e che seguano e facciano propri i principi del SGQ dell' azienda.

Al fine di garantire l'efficacia del sistema di gestione della qualità ed un reale miglioramento continuo, **le attività svolte da Energy Progress S.p.a. tengono in stretta considerazione quali sono le parti interessate dalle attività aziendale ed i requisiti rilevanti per le stesse**, in modo integrato con ciò che sta alla base dell'analisi dei fabbisogni dei clienti.

Al fine di perseguire i suddetti obiettivi la Direzione assume la responsabilità di:

- implementare un Sistema di Gestione atto a perseguire gli obiettivi strategici definiti nella presente politica, di tenerlo sotto controllo al fine di verificare il perseguimento degli obiettivi stessi e di promuovere le opportune azioni di miglioramento.
- Ricorrere a personale sempre più specializzato per aggiornarsi in merito alle nuove tecnologie offerte dal mercato;
- Rispettare ed aggiornarsi di continuo riguardo le normative vigenti in materia di qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro;
- Effettuare un'analisi dell'affidabilità e competenza dei fornitori;
- Migliorare il controllo degli indicatori dei risultati del sistema e dei processi al fine di ottimizzare gli effetti positivi;
- Individuare, registrare e risolvere le non conformità, secondo apposite procedure formalizzate;

La politica aziendale, rivista ogni anno in sede di riesame della direzione, viene attuata tramite piani di miglioramento stabiliti dalla direzione e verificati periodicamente nel loro stato di avanzamento.

La politica è comunicata e condivisa tramite affissione in bacheca e la pubblicazione on-line

Castrovillari, 06/11/17

L'Amministratore delegato
Dott.ssa Chiara Caputo