

DALLA DIREZIONE**A TUTTO IL PERSONALE INTERNO****OGGETTO: Conoscenza degli Obiettivi ed Impegni per la Qualità**

Egregi Signori la **GRIMEL S.r.l.** ha implementato un Sistema di Gestione della Qualità, in conformità alla Norma: UNI EN ISO 9001:2015, e pertanto ha definito e vuole mantenere attiva una politica della qualità e degli obiettivi per consentire un costante controllo dei processi ed attivare le opportune azioni di miglioramento.

Mission dell'Azienda

La **GRIMEL S.r.l.** ha messo a punto ed aggiorna continuamente i processi inerenti alla "progettazione, esecuzione e manutenzione di impianti elettrici e termoidraulici ed alla Progettazione, esecuzione di impianti di pubblica illuminazione.", con il fine di:

- ricercare ed applicare soluzioni che consentano di migliorare i prodotti e servizi offerti alla clientela;
- dare sempre risposte innovative alle richieste dei Clienti con applicazioni mirate;
- rendere disponibili con facilità le informazioni ai Clienti, anche con supporti software e interventi di comunicazione mirati;
- individuare ed attuare dei piani di sviluppo commerciale e marketing atti ad incrementare il parco Clienti e a consolidare i rapporti con quelli già esistenti;
- verificare e aggiornare con continuità le operazioni di gestione e controllo dei processi aziendali;
- ottimizzare la logistica e l'utilizzo delle risorse;
- eseguire ed aggiornare periodicamente la valutazione dei rischi e delle opportunità, al fine di definire opportune azioni relativamente alle situazioni ed individuate
- attuare le azioni di miglioramento dei processi, dei prodotti e dei servizi e di efficacia del sistema di gestione.

Politica

La Politica per la Qualità che la **GRIMEL S.r.l.** intende perseguire attraverso l'introduzione del Sistema Gestione Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 può essere sintetizzata nei seguenti punti:

- ❖ Operare affinché sia garantita la Soddisfazione dei Clienti.
- ❖ Verificare il raggiungimento degli obiettivi economici e finanziari, valutando le opportunità di miglioramento.
- ❖ Applicare con regolarità il Sistema di gestione della Qualità, nel rispetto delle disposizioni di legge e delle normative tecniche di riferimento del nostro settore, evidenziando le opportunità di miglioramento.
- ❖ Valutare periodicamente le competenze e le necessità del personale, al fine di verificarne l'adeguatezza e le possibili azioni di miglioramento.
- ❖ Definire ed applicare un sistema di Sicurezza e Prevenzione sui posti di lavoro, nel rispetto delle normative vigenti.
- ❖ Definire e applicare le azioni per il monitoraggio e il controllo del processo di progettazione, produzione, installazione e assistenza, con la definizione di appropriati indici di performance, per verificare il loro raggiungimento e definire le possibili azioni di miglioramento.
- ❖ Definire e applicare le azioni per il monitoraggio e il controllo del processo di approvvigionamento, con la definizione di appropriati indici di performance, per verificare il loro raggiungimento e definire le possibili azioni di miglioramento.
- ❖ Definire e applicare le azioni per il monitoraggio e controllo del processo di progettazione, produzione e di erogazione dei servizi, con la definizione di appropriati indici di performance, per verificare il loro raggiungimento e definire le possibili azioni di miglioramento.

Obiettivi

In riferimento alla Politica ed agli Obiettivi generali descritti sono stati individuati i seguenti parametri di controllo dei processi e dei prodotti.

1 Aspetti Economici.

- 1.1 Migliorare il volume di fatturato.

2 Area Direzionale e Commerciale.

- 2.1 Monitorare gli indici della soddisfazione dei Clienti, in merito ai nostri prodotti e servizi.
- 2.2 Gestire i rapporti di collaborazione con Clienti e Partner per consolidare la presenza nelle zone già acquisite ed ampliare la presenza in nuove aree geografiche.
- 2.3 Monitorare e controllare i processi ed i prodotti, in modo da ridurre le cause degli eventuali reclami da parte dei Clienti.
- 2.4 Contenere i costi degli eventuali reclami da parte dei Clienti.
- 2.5 Mantenere ed ampliare i contratti di manutenzione / assistenza.

3 Area Tecnica – Progettazione

- 3.1 Monitorare la regolarità dei tempi di esecuzione delle attività di pianificazione sviluppo della progettazione, per garantire il rispetto dei tempi accordati.
- 3.2 Contenere gli imprevisti di lavorazione entro i parametri stabiliti dalla Direzione.
- 3.3 Contenere i costi delle NC ed AC dei processi di progettazione.

4 Area Tecnica - Acquisti

- 4.1 Qualificare e valutare periodicamente i Fornitori per la loro qualificazione, anche con il monitoraggio della regolarità di fornitura dei prodotti e dei servizi acquistati.
- 4.2 Contenere gli imprevisti di approvvigionamento entro i parametri stabiliti dalla Direzione.
- 4.3 Contenere i costi delle NC ed AC in Approvvigionamento

5 Area Tecnica – Produzione

- 5.1 Monitorare la regolarità dei tempi di esecuzione delle attività di pianificazione sviluppo della produzione e assemblaggio, per garantire il rispetto dei tempi accordati.
- 5.2 Contenere gli imprevisti di produzione e assemblaggio entro i parametri stabiliti dalla Direzione.
- 5.3 Contenere i costi delle NC ed AC dei processi di produzione e assemblaggio.

6 Area Tecnica – Cantieri

- 6.1 Monitorare la regolarità dei tempi di esecuzione delle attività di pianificazione sviluppo delle attività di installazione nei cantieri, per garantire il rispetto dei tempi accordati.
- 6.2 Contenere gli imprevisti di lavorazione entro i parametri stabiliti dalla Direzione.
- 6.3 Contenere i costi delle NC ed AC dei processi di esecuzione delle lavorazioni in cantiere.

7 Area Tecnica – Assistenza

- 7.1 Monitorare la regolarità dei tempi di esecuzione delle attività di pianificazione sviluppo delle attività di assistenza, per garantire il rispetto dei tempi accordati.
- 7.2 Contenere gli imprevisti delle attività di manutenzione / assistenza entro i parametri stabiliti dalla Direzione.
- 7.3 Contenere i costi delle NC ed AC dei processi di manutenzione / assistenza.

8 Area Tecnica – Gestione dell'efficienza dei servizi energetici

- 8.1 Monitorare il raggiungimento del risparmio energetico pianificato, per il raggiungimento dei parametri economici definiti.
- 8.2 Contenere gli imprevisti delle attività di Gestione dell'efficienza dei servizi energetici.

8.3 Contenere i costi delle NC ed AC dei processi di Gestione dell'efficienza dei Servizi Energetici.

9 Gestione Qualità.

- 9.1 Raggiungere e mantenere la certificazione del Sistema Qualità, rilasciata da un Ente accreditato in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015.
- 9.2 Eseguire e, se del caso, aggiornare la Politica della Qualità e gli Obiettivi.
- 9.3 Monitorare con regolarità il rispetto delle disposizioni di legge e delle normative tecniche di riferimento del nostro settore.
- 9.4 Eseguire ed aggiornare con regolarità la valutazione dei rischi e delle opportunità.
- 9.5 Ridurre / contenere il Numero di NC ed AC di "Sistema".
- 9.6 Ridurre / contenere il costo economicamente delle eventuali NC ed AC di "Sistema"
- 9.7 Attuare Azioni di Miglioramento del Sistema Qualità e dei Processi

10 Personale.

- 10.1 Esaminare ed aggiornare periodicamente la valutazione delle competenze del Personale operativo, al fine per definire la loro adeguatezza ed individuare le possibili azioni di miglioramento.
- 10.2 Esaminare ed aggiornare periodicamente la valutazione delle competenze del Personale dell'Ufficio, al fine per definire la loro adeguatezza ed individuare le possibili azioni di miglioramento.
- 10.3 Pianificare ed attuare gli interventi di formazione su aspetti legislativi, normativi, tecnici e di gestione del sistema qualità, come da programmi impostati.
- 10.4 Dare una valutazione complessiva dell'efficacia delle azioni formative eseguite, in occasione del riesame della Direzione.
- 10.5 Dare una valutazione complessiva della percezione della consapevolezza del personale in merito al proprio ruolo per contribuire alla regolarità applicazione del Sistema di Gestione e dell'impatto negativo delle eventuali non conformità.

11 Sicurezza e prevenzione.

- 11.1 Mantenere la tendenza a zero incidenti sul lavoro.
- 11.2 Tenere aggiornate le competenze del personale sui requisiti di sicurezza e prevenzione sui posti di lavoro

Gli indici individuati, per ognuno degli obiettivi indicati, ed i risultati ottenuti sono riportati nel modello **Mod. 5.1.01** Indici di performance dei processi, che viene periodicamente esaminato e revisionato, in occasione del Riesame della Direzione.

Tutto il personale deve collaborare al raggiungimento di tali obiettivi, al fine di assicurare ai Clienti che le attività descritte nel presente Manuale Gestione Qualità vengono effettivamente svolte, controllate e documentate.

Rev.	Data	Firma DGE
1	31/05/2017	