



POLITICA DELLA QUALITA'



OLOMEDIA s.r.l.

 Via Simone Cuccia 46, 90144 Palermo (PA)

 Tel. (+39) 091 324014 / Fax. (+39) 06 92912979

 P.Iva, C.F. e CCIAA Palermo n° 05715380829 REA di PA 272172 / Capitale Sociale € 10.0000,00

 www.olomedia.it 



Sommario

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Scopo e campo di applicazione | 2 |
| 2 | Documenti e norme di riferimento | 2 |
| 3 | Terminologia di base della sicurezza delle informazioni | 2 |
| 3 | Gestione della qualità | 2 |
| | 3.1 Comunicazione della politica | 3 |
| 4 | Supporto nell'implementazione del GSA | 3 |
| 5 | Validità e responsabilità della politica | 3 |

| Rev. | Data | Causale | Resp. Qualità | Direzione |
|------|------------|-------------------|------------------|----------------|
| 04 | 14/08/2018 | Quarta Emissione | Daniele Mondello | Marcello Vetro |
| 03 | 14/01/2017 | Terza Emissione | Daniele Mondello | Marcello Vetro |
| 02 | 15/03/2016 | Seconda Emissione | Daniele Mondello | Marcello Vetro |
| 01 | 14/01/2016 | Prima Emissione | Daniele Mondello | Marcello Vetro |

1 Scopo e campo di applicazione

Scopo della politica è definire scopo, direzione, principi e regole di base per gestire la qualità. Questa politica è applicata all'intero Sistema di Gestione Aziendale (GSA), come definito nel campo di applicazione del documento **PGSA 400 - CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE**. Destinatari sono tutti dipendenti di Olomedia, nonché i clienti e i fornitori.

2 Documenti e norme di riferimento

- La Norma ISO 9001 2015
- Il campo di Applicazione del GSA

3 Terminologia di base della sicurezza delle informazioni

Riservatezza: disponibilità delle informazioni solo a persone o sistemi autorizzati.

Integrità – modifica delle informazioni consentito solo da persone o sistemi autorizzati.

Disponibilità – accesso alle informazioni quando necessario solo le persone autorizzate.

Sicurezza delle Informazioni: riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni.

Sistema di Gestione Aziendale (SGA) – parte dei processi generali di gestione che si occupa della pianificazione, dell'implementazione, del mantenimento, del riesame e del miglioramento della sicurezza delle informazioni.

3 Gestione della qualità

La Direzione si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente. In particolare la soddisfazione del cliente è perseguita offrendo e adeguando i processi di **Olomedia** alle sue esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i processi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di Olomedia; è fondamentale conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti alle sue esigenze e puntare al massimo grado di soddisfazione ottenibile. Tali attività presuppongono l'instaurazione di una profonda interazione tra Olomedia e i clienti che fruiscono dei servizi erogati. Risulta quindi essenziale puntare con la massima attenzione alla qualità dei servizi offerti che devono essere appropriati alle necessità mutevoli e atti a risolvere i problemi che possano sorgere. Gli obiettivi che si pone **Olomedia** sono:

- **Il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato;
- **Garantire ai clienti che tutti i servizi** erogati nei diversi contesti e situazioni siano mirati e adeguati alle specifiche esigenze, assicurando un livello costante di qualità;
- **Perseguire la costante innovazione del Know how** e la sua ingegnerizzazione ("shelf engineering") al fine di patrimonializzare protocolli, metodi e esperienze;
- **Migliorare la qualità tecnica delle prestazioni** grazie all'esecuzione di controlli sia interni, sia esterni in merito alla precisione e all'accuratezza dei risultati;
- **Soddisfazione delle parti interessate (clienti, dipendenti, fornitori)** tramite raggiungimento di obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, riduzione

numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione degli utenti, accordi con i fornitori;

- **Il rispetto degli impegni espliciti ed impliciti;**
- **La cura della comunicazione verso il cliente/utente;**
- **Migliorare l'assistenza al cliente** fornendo informazioni chiave relative ai servizi erogati grazie a costante attività di aggiornamento del management e dei dipendenti;
- **Il rispetto della privacy e della normativa vigente sulla protezione dei dati personali;**
- **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- **Il rispetto della normativa sulla sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro.**

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare una struttura fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la "Customer satisfaction" il fattore differenziante sul mercato di appartenenza. Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

3.1 Comunicazione della politica

RGSA deve assicurare che tutti i dipendenti di Olomedia, oltre alle parti interessate pertinenti, abbiano familiarità con questa Politica.

4 Supporto nell'implementazione del GSA

Con la presente la DIR dichiara che l'implementazione del GSA e il miglioramento continuo saranno supportati con risorse adeguate al fine di raggiungere tutti gli obiettivi stabiliti in questa Politica, oltre a soddisfare tutti i requisiti identificati.

5 Validità e responsabilità della politica

Questa politica ha effetto dalla data dell'ultima emissione riportata sul frontespizio. Il responsabile della politica deve controllare e, se necessario aggiornare il documento con frequenza semestrale. Di seguito la matrice delle funzioni responsabili connesse alla presente politica. Durante la valutazione dell'efficacia e adeguatezza di questo documento, devono essere tenuti in considerazione i seguenti criteri:

- Num. customer satisfaction negative
- Mancanza di efficacia dell'implementazione e mantenimento del GSA
- Responsabilità non chiare per l'implementazione del GSA

R. Responsabile C. Collaboratore

| | Soggetti responsabili | | |
|---------------------------|------------------------------|-----------|------------|
| Politica | DIR | RQ | RDP |
| Redazione/Modifica | | R | |
| Verifica | | R | |
| Approvazione | R | | |
| Attuazione | | R | C |