

Scopo del documento:

La politica aziendale è lo strumento con cui sono definiti gli impegni per garantire il perseguimento della Mission aziendale e il miglioramento degli obiettivi di Saie.

Responsabilità:

La responsabilità della stesura e verifica dell'applicazione del presente documento di politica aziendale è della Direzione Generale, coadiuvata dai Responsabili dei Sistemi di Gestione della Qualità, Ambiente e Sicurezza.

La responsabilità dell'applicazione dei contenuti è della Direzione Generale nonché di tutti i lavoratori di Saie. La Direzione Generale attiva e gestisce i corrispondenti comportamenti e metodi operativi all'interno dell'azienda.

Direttive:

Saie persegue, attraverso una costante attenzione relativa alla professionalità delle risorse e all'efficienza ed efficacia dei processi organizzativi, il continuo miglioramento delle prestazioni dell'azienda e della soddisfazione del cliente, nonché l'armonizzazione degli interessi ambientali e l'offerta di servizi con minore impatto ambientale mediante strategie innovative, che possano portare vantaggi in termini di efficienza, economicità e consenso del pubblico, mirate a massimizzare l'efficienza delle risorse, mantenendo un rapporto equilibrato ed armonico tra gli individui e la società.

Questa scelta si fonda sulla convinzione della forte necessità di impostare relazioni con clienti, fornitori, dipendenti e società civile.

Saie ha individuato i seguenti obiettivi:

- soddisfazione dei clienti, dei dipendenti, dei partner e delle comunità in cui la stessa opera;
- leadership nel mercato;
- miglioramento continuo dei processi e dei risultati conseguiti.

In coerenza con la missione e la politica aziendale adottata, la Qualità dei servizi offerti, il rispetto dell'Ambiente, la tutela della Salute e della Sicurezza del personale aziendale e dei lavoratori terzi costituiscono valori primari nella cultura di Saie.

Nel rispetto di questi principi Saie intende:

- garantire l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni in un'ottica di miglioramento continuo, per rispondere alle aspettative esplicite ed implicite dei propri clienti ed ai criteri stabiliti dalle norme di riferimento, attraverso l'attribuzione di compiti, responsabilità e metodologie di lavoro proceduralizzate;
- mantenere la conformità di tutte le attività alle leggi dello Stato e alle Direttive Comunitarie, ivi comprese quelle relative al rispetto dell'Ambiente e alla tutela della Salute e Sicurezza dei lavoratori;

- sviluppare un rapporto improntato alla massima trasparenza e fiducia, sia al proprio interno che con la collettività esterna e le Istituzioni, nella gestione delle problematiche dell'Ambiente, della Salute e della Sicurezza;
- mantenere elevati indici di performance in materia di Qualità, Sicurezza e Ambiente, attraverso l'implementazione di sistemi di gestione dei processi;
- prevenire e ridurre gli aspetti ed impatti ambientali, i pericoli e i rischi, ispirandosi comunque ad un principio di costante incremento della qualità dei servizi erogati al cliente, garantendo il soddisfacimento dei requisiti richiesti nel rispetto della legislazione per la salvaguardia dell'ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori;
- promuovere ed attuare ogni ragionevole iniziativa finalizzata a minimizzare i rischi e a rimuovere le cause che possono mettere a repentaglio la sicurezza e la salute del proprio personale e degli altri lavoratori in sito;
- prevenire gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, prevenire gli incidenti e gestire le situazioni di emergenza;
- sviluppare un sistema di controllo sistematico delle attività che presentano problemi di sicurezza e salute per i lavoratori, e di monitoraggio degli obiettivi di miglioramento definiti in conformità alla norma di riferimento UNI ISO 45001;
- intervenire sui programmi di formazione del personale in tema di salute e sicurezza al fine di fornire le competenze necessarie per evitare impatti significativi sulla sicurezza e salute dei lavoratori;
- consolidare il livello di formazione raggiunto riguardo la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro, ai fini di una sempre più diffusa cultura aziendale;
- intervenire sui programmi di formazione del personale in tema di ambiente, al fine di sensibilizzare i lavoratori al rispetto e alla tutela dell'ambiente;
- nell'acquisto delle risorse, dare priorità a materiali, parti e prodotti con ridotto impatto ambientale;
- accrescere la consapevolezza ambientale e incoraggiare le iniziative di tutela dell'ambiente;
- perseguire attivamente la prevenzione dell'inquinamento, la preservazione dell'energia, la tutela delle risorse e l'eliminazione delle sostanze nocive;
- individuare gli sprechi e quelle situazioni in cui non vi è una gestione ottimale delle risorse naturali (acqua, energia, ecc.) e quindi controllare e contenere il consumo delle stesse;
- incoraggiare la raccolta e il riciclo dei prodotti utilizzati a fine vita;
- garantire, tramite la ricerca e la promozione di prodotti e tecnologie innovative, il costante impegno al miglioramento continuo delle proprie prestazioni per la prevenzione dell'inquinamento, degli infortuni e degli incidenti;
- formare e sensibilizzare i propri collaboratori affinché la presente politica trovi una concreta condivisione ed attuazione, e possa periodicamente essere riesaminata dalla Direzione.

La tutela di tali valori primari è insita nella cultura di impresa di Saie; rappresenta pertanto un importante impegno nell'esercizio delle proprie attività, e si esplica attraverso l'adozione ed il mantenimento di:

1. un Sistema di Gestione della Qualità operativo e conforme alla norma UNI EN ISO 9001;
2. un Sistema di Gestione della Sicurezza operativo e conforme alla norma UNI ISO 45001;
3. un Sistema di Gestione Ambientale operativo e conforme alla norma UNI EN ISO 14001.

Per l'attuazione dei principi enunciati in questo documento è nominato un responsabile della gestione per i sistemi di gestione della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza, che ha la responsabilità e l'autorità ben definite per:

- assicurare che i requisiti dei sistemi di gestione della qualità, ambiente e sicurezza siano stabiliti, applicati e mantenuti, in conformità ai requisiti delle norme;
- riferire alla Direzione sulle prestazioni e sull'efficienza dei sistemi di gestione della qualità, dell'ambiente e della sicurezza al fine del riesame e del miglioramento;
- effettuare audit interni.

Il Responsabile dei sistemi di gestione può avere all'interno dell'organizzazione altre responsabilità, ma per questo incarico risponde direttamente alla Direzione Generale.

E' inoltre intenzione di Saie porsi nell'ambito del software come partner competente per la consulenza, la realizzazione e la gestione di un sistema informatico dedicato alla Gestione dei Processi (B.P.M.), offrendo un servizio di assistenza ai clienti, supportato da corsi di formazione e di servizi sia nella fase di prevendita che di post-vendita. Desidera distinguersi per la qualità incontestabile dei suoi prodotti e servizi ma soprattutto per il grado di assistenza ed affidabilità che offre ai suoi clienti.

L'impegno enunciato rappresenta un dovere preciso ed inderogabile della Direzione e di tutti i dipendenti e collaboratori. La Direzione riconosce, infatti, che il coinvolgimento di tutti i dipendenti e collaboratori è elemento indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi, in quanto parti attive dello sviluppo e del miglioramento continuo.

Nella citata consapevolezza che per il raggiungimento degli obiettivi sia determinante il contributo attivo di tutto il proprio personale, Saie svilupperà una continua opera di informazione, sensibilizzazione e formazione mirata.

Sarà cura della Direzione:

- sviluppare tra i dipendenti la cultura della qualità, sensibilizzare sugli aspetti ambientali e della sicurezza;
- formare ed addestrare il personale aziendale nell'attuazione dei Sistemi di gestione della qualità, ambiente e sicurezza, in modo che le linee direttrici di questa politica e gli obiettivi concreti di qualità, ambiente e sicurezza siano compresi e recepiti da tutto il personale ai vari livelli.

Ogni dipendente, nell'ambito delle proprie mansioni, dovrà partecipare alla missione aziendale; i Responsabili di Processo e delle unità coinvolte dovranno promuovere l'implementazione del sistema e il suo miglioramento.

Saie promuove inoltre la diffusione della politica integrata tra i propri fornitori e i propri clienti, in particolare nei confronti delle imprese appaltatrici, e adotta tutti gli strumenti a sua disposizione affinché la Politica sia vissuta attivamente e sia testimonianza dell'impegno della Direzione di fronte a tutte le parti interessate.

La presente politica sarà il riferimento costante per valutare i risultati raggiunti e per individuarne di nuovi, in coerenza con l'approccio aziendale teso al miglioramento continuo delle performances dei processi.

Impegni della Direzione:

Il testo di seguito riportato, nel rispetto di tutti i principi enunciati nel Manuale Qualità, nel Manuale Sicurezza e nel Manuale Ambiente adottati da Saie, rappresenta l'impegno ufficiale verso la politica aziendale per la Qualità, per la Sicurezza e per l'Ambiente.

Relativamente alla Politica per la Qualità:

L'impegno primo è di muoverci dinamicamente nella gestione dei servizi attraverso la consapevole responsabilità di tutti i collaboratori: Qualità e Sicurezza nel Servizio, negli Uomini, nei Processi, nell'Ambiente.

Tale impegno esprime gli aspetti essenziali ai quali deve essere orientata in ogni momento la realtà Saie, in particolare il coinvolgimento consapevole e motivato di ogni collaboratore dell'azienda.

L'adozione della politica per la Qualità, attraverso una costante attenzione relativa alla professionalità delle risorse umane e all'efficienza ed efficacia dei processi organizzativi, si propone come strumento di garanzia per il continuo miglioramento delle prestazioni dell'azienda e della soddisfazione del Cliente.

- Impegno della Direzione

Saie, nell'ambito di questa politica e nell'impegno al suo formale perseguimento, dichiara di:

1. identificare e comprendere il contesto in cui l'organizzazione opera;
2. valutare le aspettative e le esigenze delle parti interessate considerate significative;
3. porsi in un'ottica di "Risk Based Thinking", valutando i rischi nell'ambito dei processi aziendali e promuovendo le azioni necessarie a ridurli a un livello accettabile;
4. assegnare chiari compiti e responsabilità per un'efficace gestione dei processi;
5. promuovere la comunicazione e la conoscenza organizzativa nell'ambito dell'organizzazione;
6. monitorare la concorrenza per valutare sfide ed opportunità;
7. gestire un'efficace comunicazione esterna;
8. fornire a tutta la struttura aziendale gli strumenti idonei a svolgere la propria attività in termini di qualità;
9. formare il personale secondo il principio della formazione continua affinché venga messo nelle condizioni di svolgere la propria attività in maniera efficiente ed efficace;
10. stabilire un rapporto di fiducia con i propri fornitori al fine di renderli partecipi del processo di miglioramento continuo della erogazione dei servizi, esecuzione dei lavori, produzione e fornitura di merci svolte dalla Società;
11. definire le modalità di riesame degli obiettivi per la qualità;
12. definire i processi di verifica della soddisfazione dei propri clienti e riesaminarli periodicamente, al fine di verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati, dei lavori fatti e della produzione e fornitura di merci;
13. inserire all'interno dell'organizzazione indicatori di processo KPI (Key Performance Indicator) e mirate metodologie statistiche quali ad esempio il "Sei Sigma".

- Impegno struttura aziendale

L'intera struttura aziendale deve:

1. svolgere la propria attività con l'obiettivo primario di assicurare il soddisfacimento dei propri clienti;
2. svolgere la propria attività con l'impegno alla verifica dei requisiti della domanda dei propri clienti, assicurandosi che tutti vengano assolti in termini di qualità;
3. svolgere la propria attività con l'impegno a migliorare continuamente l'efficienza e l'efficacia dello svolgimento dei propri compiti.

- Attivazione di specifiche metodologie di lavoro.

Le metodologie di lavoro devono essere strutturate con lo scopo di ottimizzare le risorse impiegate sia in termini economici che di tempo impiegato, senza con ciò ridurre il livello di qualità che Saie intende perseguire.

E' necessario implementare all'interno di Saie la cultura dello svolgimento del proprio lavoro considerando i seguenti obiettivi:

1. sensibilizzare il personale sul fatto che ciascuno, all'interno dell'azienda, è sia cliente che fornitore di qualcun altro;
2. sensibilizzare il personale sulla responsabilizzazione allo svolgimento dell'intero processo a cui si partecipa, e non solo alla singola fase svolta;
3. sensibilizzare il personale sul lavoro in team affinché tutti i partecipanti siano consapevoli degli obiettivi da raggiungere e dei vincoli o problemi esistenti nei processi relativi;
4. sensibilizzare il personale sul fatto che Saie sopravvive e può espandersi solo in funzione della soddisfazione dei propri clienti e del livello di qualità raggiunto;
5. sensibilizzare il personale sul fatto che se esistono problemi a livello di tutte le risorse aziendali tali da costituire intralcio alla gestione dell'attività aziendale e al perseguimento degli obiettivi, questi debbono essere portati a conoscenza dei propri responsabili affinché ne prendano atto, al fine di stabilire azioni correttive.

Per ogni struttura, fino al livello del singolo operatore e per i processi nei quali essi sono coinvolti, dovrà essere pianificata la formazione specifica, oltre che sulle attività a loro demandate, anche sulle finalità del singolo processo e sull'impatto dello stesso sull'economia e sull'attività di Saie.

Gli operatori devono essere coinvolti periodicamente nell'attività di verifica sull'efficacia e l'efficienza dei singoli processi, e dovrà essere stimolata la loro partecipazione nell'analisi critica e nel suggerire miglioramenti nell'attività di reingegnerizzazione dei processi.

Devono essere combattute le tendenze a rinchiudersi in compartimenti stagni, essendo i processi, di norma, orizzontali alla struttura.

Deve essere stimolata in ogni modo l'iniziativa e l'intraprendenza dei singoli operatori, i quali, sia pure nei vincoli dei processi, non dovranno mai limitarsi all'esecuzione dei soli compiti assegnati e ad operare solo con le modalità stabilite.

Deve diventare parte della cultura aziendale il fatto che l'attività degli operatori è sempre finalizzata al completamento di un processo nel migliore dei modi, e non nello svolgimento della singola fase.

La cultura aziendale deve basarsi sull' assunto che: *“in azienda le uniche risorse che svolgono solo i compiti per i quali sono state programmate ed operano esclusivamente a seguito di ordini sono i computers. Le risorse umane devono operare con creatività ed iniziativa.”*

In adempimento a quanto previsto dalla norma ISO 9001 l'impegno di Saie è quello di sviluppare i seguenti punti:

- Gestione dei Processi.

Dovrà essere implementata l'utilizzazione del software per la gestione dei processi, attivando continuamente nuovi processi aziendali per ogni unità aziendale.

Dovrà essere definita, per ogni processo, la periodicità e le modalità di verifica della loro applicazione ed efficienza, al fine di procedere ad una continua reingegnerizzazione degli stessi così da migliorare le modalità operative, l'ottimizzazione degli obiettivi e la riduzione dei costi.

Parallelamente a quest'ultima attività dovranno essere armonizzate le procedure aziendali esistenti alla nuova metodologia di lavoro.

- Analisi dei rischi

Nell'ottica del risk based thinking dovrà essere sistematicamente effettuata la valutazione dei rischi nell'ambito delle unità d'affari e nei macro processi aziendali per identificare le azioni di miglioramento necessarie a ridurre i rischi eventualmente rilevati come significativi ad un livello accettabile. La valutazione dei rischi dovrà spingersi, mediante specifici progetti che via via verranno attivati, ad analizzare nel massimo dettaglio le possibili criticità rilevabili in tutti i singoli processi aziendali.

- Formazione e motivazione del personale:

La formazione del personale dovrà svilupparsi secondo due direttrici, una tecnica e l'altra culturale.

La formazione tecnica dovrà essere indirizzata al miglioramento delle conoscenze tecniche di ogni singolo operatore, tenendo conto degli obiettivi legati alla singola attività e ad attività future alle quali gli stessi possono essere preposti.

La formazione culturale, come già detto, oltre a consolidare il concetto che gestire la qualità deve sempre essere la modalità di gestione delle attività aziendali, dovrà sviluppare il concetto che la partecipazione alla svolgimento di un processo deve sempre essere finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo definito dal processo stesso, e non limitarsi alla mera esecuzione di attività previste nelle fasi assegnate.

La formazione culturale dovrà stimolare la creatività e migliorare la capacità decisionale e l'assunzione di responsabilità da parte di tutti gli operatori, e ciò a tutto sviluppo dell'individuo e della sua motivazione.

- La misurazione della soddisfazione del cliente:

La soddisfazione del cliente, sia da un punto di vista qualitativo che economico, è l'unica garanzia di sopravvivenza di un'azienda in un mercato a forte competitività come quello attuale. Saie dovrà implementare dei metodi di rilevamento della soddisfazione del cliente e di analisi dei dati tendente alla ricerca del miglioramento continuo. Il mero rilevamento, infatti, sarebbe un lavoro sterile se non fosse seguito da opportune analisi dei risultati e della conseguente, eventuale, reingegnerizzazione dei processi aziendali, ogni qual volta la verifica della soddisfazione del cliente presentasse situazioni anche solo dubbie.

- Gli indicatori:

L'analisi di efficienza e di efficacia nell'erogazione di servizi implica la definizione di indicatori di processo non sempre facili da identificare.

L'analisi dei dati si baserà su metodologie statistiche; una di queste potrà essere la metodologia Sei Sigma.

• La gestione informatica:

Al fine di essere sempre aggiornati sulle nuove tecnologie e di migliorare la gestione dei servizi erogati, oltre a quello di ampliare la gamma dei servizi offerti, Saie ha identificato i seguenti obiettivi strategici nelle attività informatiche:

1. la riscrittura di un nuovo software (billing) relativo alla gestione del Servizio Lampade Votive Elettriche, portando l'intera gestione in cloud;
2. l'inserimento di un software (facility management) per la gestione delle attività aziendali con gestione in cloud;
3. l'introduzione di specifici software che rappresenteranno la spina dorsale dell'intera struttura informatica aziendale (sw gestore della documentazione, sw gestore del protocollo e sw CRM);
4. l'implementazione di una piattaforma in cloud per la gestione di tutti i componenti del sistema.

Relativamente alla Politica Sicurezza:

L'adozione della politica per la sicurezza intende puntare al coinvolgimento del proprio personale, promuovendo azioni preventive a far sì che i servizi erogati non presentino rischi significativi per la salute e la sicurezza delle proprie risorse umane e dei fruitori dei servizi stessi. A tal fine la direzione ha deciso di dotare la società di un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e mantenerlo efficacemente attivo.

Saie, nell'ambito di questa politica e nell'impegno al suo formale perseguimento, dichiara di:

1. impegnarsi ad operare in conformità con le leggi, i regolamenti e le direttive in materia di salute e sicurezza sul lavoro tenendo conto del contesto in cui l'organizzazione opera;
2. rendere disponibile il presente documento redatto in materia di sicurezza a tutte le maestranze e a tutte le parti interessate;
3. introdurre e mantenere aggiornate le procedure di gestione e sorveglianza per il costante controllo della salute;
4. potenziare l'attività di formazione e informazione, coinvolgendo tutti gli operatori rendendoli consapevoli dei loro obblighi individuali e dell'importanza di ogni loro azione per il raggiungimento dei risultati attesi e della loro responsabilità in materia di sicurezza;
5. impegnarsi a mettere in atto metodologie, interventi, adeguamenti, atti alla riduzione degli infortuni, delle patologie professionali e degli indici ad essi collegati;
6. identificare i pericoli delle attività e valutare in modo anticipato i rischi per il personale e gli effetti ambientali, per quanto in essere e per ogni nuova attività e/o processo, per poter adottare soluzioni in grado di prevenire infortuni, patologie professionali e comunque minimizzare l'accadimento e il rilascio;
7. sensibilizzare appaltatori e fornitori, e richiedere loro il rispetto delle politiche, delle leggi e degli impegni in materia di sicurezza adottati dall'azienda;
8. attivare adeguati canali di comunicazione, al proprio interno e verso l'esterno;
9. effettuare periodicamente un riesame delle politiche e dei sistemi di gestione della salute e sicurezza sul posto di lavoro, per verificare ed assicurare la loro congruenza, adeguatezza ed appropriatezza nei confronti dell'organizzazione, l'efficacia delle loro prestazioni e per consentire la riformulazione degli obiettivi di miglioramento continuo;
10. attivare azione di analisi per le situazioni di N.C. generale e di quelle naturalmente riscontrabili;
11. riesaminare periodicamente la valutazione del rischio indipendentemente dalle variazioni avvenute.
12. impegnarsi al mantenimento in sicurezza dei luoghi e locali di lavoro nonché delle attrezzature.

Relativamente alla Politica Ambientale:

L'adozione della politica ambientale contiene tutte le linee di principio che Saie intende seguire per ridurre, o eliminare, l'impatto sull'Ambiente. Saie intende integrare la considerazione degli effetti ambientali nei vari stadi dell'erogazione dei servizi offerti, coinvolgendo tutte le attività dirette ed indirette, interne ed esterne.

Saie, nell'ambito di questa politica e nell'impegno al suo formale perseguimento, dichiara di:

1. mettere in atto e mantenere un efficace Sistema di gestione Ambientale secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 14001;
2. assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni legislative in materia ambientale;
3. attuare ogni sforzo in termini organizzativi, operativi, e tecnologici per prevenire l'inquinamento dell'acqua, dell'aria, del suolo;
4. minimizzare il consumo dell'energia e la produzione dei rifiuti, favorendone il recupero ove possibile;
5. promuovere una gestione dei rifiuti orientata alla raccolta differenziata, nell'ottica di principi di riduzione, riciclaggio, riutilizzo ed ottimizzazione dei processi di trasporto e smaltimento;
6. privilegiare nell'acquisto di materiali quei prodotti realizzati con materiali di riciclo;
7. privilegiare nell'acquisto di beni quei beni che sono stati progettati e costruiti nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente;
8. definire obiettivi e traguardi ambientali, da integrare con la gestione operativa delle attività svolte e dei programmi di sviluppo aziendali;
9. assicurare che la politica ambientale e il relativo sistema di gestione siano compresi, attuati e mantenuti a tutti i livelli, e che il sistema sia sostenuto da periodiche sensibilizzazioni di tutto il personale alle tematiche ambientali mediante sistematiche attività di informazione e formazione;
10. sensibilizzare appaltatori e fornitori, e richiedere loro il rispetto delle politiche, delle leggi e degli impegni in materia ambientale applicabili;
11. rendere disponibile il presente documento in materia di ambiente a tutte le maestranze e a tutte le parti interessate;
12. attivare azioni di analisi per le situazioni di NC rilevate;
13. effettuare periodicamente un riesame delle politiche e dei sistemi di gestione dell'ambiente, per verificare ed assicurare la loro congruenza, adeguatezza ed appropriatezza nei confronti dell'organizzazione, l'efficacia delle loro prestazioni per consentire la riformulazione degli obiettivi di miglioramento continuo.

L'ottenimento dei principi sopra elencati passa principalmente attraverso l'ascolto, la sensibilizzazione ed il miglioramento continuo. I Responsabili devono sapersi mettere a disposizione dell'Azienda, consapevoli che il loro ruolo è quello di stimolare il coinvolgimento e la partecipazione di tutto il personale, valorizzare la partecipazione e la capacità propositiva del personale, recepire e farsi portavoce di suggerimenti migliorativi.

Data ultimo aggiornamento:

24 Gennaio 2022

Firma

