

Prot. 811/09

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Como Servizi Urbani spa è fermamente convinta che il continuo miglioramento dei servizi erogati, in termini di efficacia e di efficienza, sia una condizione indispensabile per ottenere la soddisfazione dei propri Utenti ed il successo della Società.

Vengono pertanto stabiliti, a livello di strategia aziendale, i seguenti indirizzi prioritari:

- esatta identificazione delle esigenze dell'Utente e loro completo soddisfacimento;
- continuo adeguamento delle capacità aziendali alle esigenze dell'Utenza;
- valorizzazione delle risorse umane;
- riduzione di errori, carenze ed altri fattori indesiderati;
- rispetto dei tempi programmati;
- riduzione dei tempi nell'erogazione del servizio;
- rispetto dei requisiti cogenti.

A tale scopo la Como Servizi Urbani s.p.a. ritiene necessario, in particolare:

- mantenere la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo norme UNI EN ISO 9001:2008, inteso come strumento di applicazione della presente Politica, mediante il suo sviluppo ed il continuo aggiornamento.
- effettuare un sistematico monitoraggio delle attività svolte e dei risultati ottenuti per ridurne costantemente le possibili carenze,
- porre la massima attenzione alla comunicazione interna ed esterna ed alle informazioni di ritorno provenienti dall'Utenza,
- instaurare un processo di miglioramento continuo.

Gli obiettivi strategici sopra indicati devono essere tradotti in obiettivi a breve e medio termine, per quanto possibile quantificati, particolarmente in occasione dei periodici riesami del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Direttore Generale ha la responsabilità di assicurare e sostenere l'attuazione della presente politica, assumendone la leadership. A tale scopo egli deve promuovere, tra l'altro, le necessarie iniziative di sensibilizzazione e formazione.

Ogni responsabile di Settore deve rispondere del conseguimento degli obiettivi stabiliti, nell'ambito delle proprie competenze. Ogni problema che non possa essere risolto a livello della funzione responsabile dovrà essere riportato al Direttore Generale.

Tutto il personale è chiamato a dare il proprio contributo per l'attuazione di questa politica, consapevole dell'importanza che essa riveste per l'affermazione dell'Azienda.

Il Presidente

14/10/2009