

POLITICA PER LA QUALITÀ

Semitec considera il miglioramento continuo dei propri processi, nonché del Sistema di Gestione della Qualità uno degli strumenti strategici attraverso il quale conseguire gli obiettivi del proprio business.

Il principale obiettivo, dal quale discendono tutti gli altri, che l'Organizzazione intende perseguire e garantire nel tempo è la sempre maggiore soddisfazione del Cliente.

Gli obiettivi che Semitec si propone per realizzare la sua vision sono:

- Individuare in anticipo le esigenze del Cliente e le sue aspettative per soddisfarle anche facendosi promotore di soluzioni adeguate.
- Trasformare il Sistema di Gestione per la Qualità in un vero e proprio Sistema di Gestione basato sul principio di miglioramento continuo e sviluppato intorno ai processi aziendali per il raggiungimento degli obiettivi ed il consolidamento dei valori di Semitec e del gruppo Dalkia e Veolia, ottimizzando le risorse disponibili.
- Perseguire gli sforzi per una qualità dei servizi in ottica di miglioramento continuo.

La nostra Azienda, per raggiungere ciò, si impone i seguenti indirizzi generali:

- Approccio al miglioramento dei propri processi, dei prodotti/servizi e delle proprie prestazioni (sia interne che verso l'esterno);
- Attenzione costante al coinvolgimento del personale, come fondamentale leva di vantaggio competitivo;
- Posizionamento dell'Azienda nella fascia alta del segmento di mercato cui appartiene, così da differenziarsi dalle altre Aziende tanto da generare un proprio segmento.

Per perseguire tali obiettivi generali, sono stati individuati i seguenti valori - chiave di riferimento:

- Il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti i dipendenti è prerequisito fondamentale per il miglioramento del prodotto e del servizio.
- Le attività interfunzionali sono lo strumento per realizzare efficacemente tale coinvolgimento e concorrere al miglioramento del servizio.

Nell'ambito di queste attività, come in qualsiasi momento lavorativo, devono essere favorite idee e proposte migliorative.

Ogni Responsabile ha il compito di coordinare i propri collaboratori, indirizzandoli verso gli obiettivi aziendali.

Il pieno rispetto delle norme e l'attenzione ad esse rivolta, in particolare per quanto attiene alla sicurezza, porta il personale ad agire con coscienza.

Ciascun addetto è inserito in un rapporto di Cliente/Fornitore all'interno dell'azienda. Come "Cliente" deve quindi cooperare a migliorare il servizio del proprio "Fornitore"; come "Fornitore" deve fornire il miglior servizio possibile al proprio "Cliente", determinando la sua soddisfazione.

La Direzione, a partire dalle esigenze del Cliente e da quelle del mercato, definisce annualmente specifici obiettivi di miglioramento (espressi, per quanto possibile, in forma misurabile) e ne cura la diffusione tra tutto il personale.

Il monitoraggio delle attività aziendali ("Processi") deve basarsi, per quanto possibile, su indicatori che ne esprimano il grado di efficacia ed efficienza con cui esse sono condotte. Solo infatti disponendo di dati e misurazioni oggettive è possibile avviare con successo validi percorsi di Miglioramento Continuo, incentrati sulla reiterazione continua delle fasi Misura- Analisi- Miglioramento.

I nostri Fornitori devono essere coinvolti. Essi sono infatti un anello della nostra catena produttiva.

Il successo dell'Azienda passa attraverso il miglioramento professionale e culturale dei singoli addetti, coinvolgendo il personale rendendolo sempre di più l'elemento di sviluppo dell'azienda e consapevole di operare in un gioco di squadra integrato volto al raggiungimento della soddisfazione del Cliente e delle parti interessate.

L'implicazione e l'entusiasmo di tutti coloro che operano in azienda permetteranno di raggiungere con successo i traguardi.