



La priorità assoluta della società CAF TFdI S.r.l. consiste nell'ottenimento della completa e crescente soddisfazione di tutti i suoi Clienti, attraverso l'erogazione di servizi conformi ai requisiti definiti e concordati con i Clienti, nei tempi stabiliti.

Per questa ragione è stata presa la decisione strategica di implementare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 edizione 2015, applicarlo efficacemente ed ottenere la conseguente certificazione da parte di un ente accreditato.

Ciò faciliterà il raggiungimento degli obiettivi generali che ci prefiggiamo e che possono essere così sintetizzati:

- garantire la soddisfazione dei clienti/utenti: questo comporta un'attenzione continua all'utente al fine di interpretare e soddisfare al meglio le sue esigenze espresse ed implicite;
- aumentare il numero dei clienti: avere al centro dell'attenzione il cliente, adottando un comportamento etico basato su principi di integrità e affidabilità nei confronti dello stesso;
- aumentare il fatturato: tendere ad una operatività realmente efficace ed efficiente, finalizzata a perseguire criteri di economicità nell'azione gestionale ed a conseguire una immagine sul territorio solida ed apprezzata;
- ridurre i contenziosi: monitorare costantemente il proprio processo lavorativo in relazione agli obiettivi e ai traguardi prefissati al fine di revisionare, sistematicamente, la Politica, il Sistema di Gestione della Qualità ed i relativi Programmi di Miglioramento.



L'impegno della Direzione è quindi rivolto in primo luogo a realizzare le condizioni necessarie al conseguimento di tali obiettivi strategici, garantendo la realizzazione di interventi mirati al servizio specifico ed alla particolare condizione sociale che caratterizza l'utenza destinataria dei servizi aziendali, oltre che al miglioramento del livello tecnologico e qualitativo dei processi realizzativi e ad una efficace politica degli approvvigionamenti di servizi, mediante l'instaurazione di proficui rapporti di intesa con i principali fornitori e la disponibilità di personale dotato di competenze professionali adeguate.

Il Caf TFdI considera come obiettivo prioritario quello di assicurare l'efficienza dei servizi, la certezza dei rapporti con l'utenza, la prevedibilità dei risultati in presenza di determinati presupposti, ritenendo che la qualità del servizio prestato sia strettamente collegata all'adozione di procedure rapide e snelle, alla disponibilità delle informazioni, nonché all'accessibilità degli uffici destinati ai rapporti col pubblico e le parti interessate.

In occasione dei periodici Riesami della Direzione i suddetti obiettivi generali saranno declinati in opportuni obiettivi specifici e monitorati attraverso indicatori quantitativi.

Nel corso del tempo provvederemo a verificare il raggiungimento degli obiettivi fissati, riesamineremo la validità degli indicatori scelti e valuteremo se l'evoluzione della nostra azienda richiederà di modificare la presente politica affinché mantenga l'idoneità rispetto agli scopi che ci prefiggiamo.

La gestione di tutte le attività relative all'applicazione ed al controllo del Sistema di Gestione per la Qualità viene delegata al Responsabile HR/Service Manager.

Si sottolinea come attraverso l'impegno, il coinvolgimento e l'apporto concreto e costruttivo di tutto il personale, ognuno nel proprio ambito e per le proprie competenze, si potranno ottenere e mantenere la conformità alla norma UNI EN ISO 9001 ed il miglioramento continuo dei processi attuati dalla nostra azienda.

LA DIREZIONE



