

Politiche per la qualità

Viviamo uno scenario complesso, il mercato in cui ci muoviamo è in continua evoluzione e per fare la differenza, per risultare adeguati, ci è richiesto uno sforzo che alle generazioni precedenti non era noto: quello di conoscerlo, di mantenere il passo, spesso di anticiparlo per trasformarci rapidamente in modo da rispondere alle mutevoli esigenze dei nostri clienti, per supportarli, per rendere l'innovazione qualcosa di semplice.

Non è un caso infatti se da un po' di tempo accanto al nostro nome aggiungiamo il *claim* "L'innovazione semplice".

Ci siamo chiesti qual è il nostro reale punto di forza. Ed è chiaro: è proprio la nostra affidabilità, la nostra capacità di raggiungere gli obiettivi stabiliti, il sostegno sicuro che rappresentiamo per i nostri clienti, fatto di competenza tecnica e comprensione umana.

L'innovazione semplice è un traguardo, il nostro traguardo, e possiamo raggiungerlo solo insieme.

Senza la collaborazione di ogni singolo componente di questo piccolo mondo chiamato *Progetto PA* diventa davvero oneroso, raggiungere la meta, o meglio le mete.

1 COLLABORARE PER UN OBIETTIVO CONDIVISO

Collaborazione, condivisione, partecipazione. Cosa significa davvero. Come si applica?

Abbiamo cercato di fermare alcuni punti, importanti, che se applicati renderanno a noi tutti il successo sperato e meritato.

Una lista semplice, ma ricca di significato, che può aiutare ad orientarci in questo percorso da fare insieme.

- Facilitare la gestione dei nostri clienti. Cercare di porsi, in base al ruolo ricoperto, come **nodo di scambio tra le esigenze del cliente e Progetto PA**, veicolando le informazioni utili, ricordando tempi e scadenze, senza aver remore nel chiedere aiuto se si è in difficoltà o se il cliente lo è. Chiediamo ai nostri responsabili, informiamoli. **Una difficoltà può diventare una opportunità per il business di Progetto PA.**
- Cercare di essere **flessibili**. È vero: non sempre capita di essere chiamati ad operare esattamente nel contesto e ambito più congeniale. Ma siamo una struttura **dinamica**. Si cambiano progetti, si cambiano responsabili, si cambiano clienti. Il cambiamento è crescita, le nuove sfide lo sono. Al di là delle tecnologie, cercare di fronteggiare situazioni complesse è necessario per il business, e per ognuno di noi significa crescere professionalmente.
- Garantire al cliente **assistenza qualificata**, con interventi **personalizzati**. Cercare di identificare ad esempio, quali corsi, quali nuove conoscenze vi / ci renderebbero più rispondenti alle esigenze dei nostri clienti. Noi di Progetto PA intendiamo investire sulle persone, attraverso una **formazione continua**. Cerchiamo di individuare insieme **cosa ci renderà più forti sul mercato e più apprezzati dai nostri clienti**.
- Cercare di capire come si sviluppa il nostro settore di mercato. Cosa significa essere *all'avanguardia* dal punto di vista professionale? E tecnologico?
- Adottare il principio del **miglioramento continuo**, ogni giorno, sia a livello personale, sia aziendale. Cercare di capire cosa manca per **perfezionare la qualità dei servizi** offerti ai nostri clienti, e quindi individuare e colmare le lacune, per proporci sul mercato con soluzioni innovative, **prevenendo o correggendo problemi e disservizi**.
- Se ne abbiamo occasione, **aiutiamoci a crescere**. Siamo una squadra, il bene di uno diventa il bene di tutti. Ci sembra di intravedere una **opportunità**, un **potenziale cliente**? Parliamone. Abbiamo **competenze nuove da poter condividere**? facciamolo. Un collega ha bisogno del nostro **supporto**, aiutiamolo. Permettiamoci per una volta di essere banali: mai come in questo momento è stato vero che l'unione fa la forza.
- Partecipare alle iniziative aziendali, per quanto possibile. Se ci viene chiesto, ad esempio, di condividere un contenuto sui canali social, o di aiutarci a **diffondere l'immagine di Progetto PA** cerchiamo di supportare le strategie aziendali di comunicazione, anche con suggerimenti ed interventi.

2 L'IMPEGNO DI PROGETTO PA

Quanto descritto nel paragrafo precedente riguarda ogni individuo di Progetto PA.

Amiamo usare il "Noi", perché Progetto PA è la somma di ogni singolo uomo e donna che la compone, tuttavia nel proseguo di questo documento ci vediamo costretti a restringere un po' i limiti di questo "Noi", perché parliamo dell'impegno che una parte di Progetto PA, quella formata dai soci fondatori, prende nei riguardi del resto delle persone.

- Noi siamo convinti che il **nostro primo ed insostituibile valore è costituito dalle persone**, con le loro competenze ed esperienze. Per noi è essenziale che chi lavora con noi sia soddisfatto di ciò che fa e del perché lo fa.
- Noi per primi faremo in modo di **migliorare costantemente la qualità del servizio offerto** e l'efficacia del Sistema di Gestione utilizzato per supportare al meglio le attività professionali.
- Noi ci impegniamo a seguire i cambiamenti legislativi e porre l'attenzione a quella "**qualità by design**" (professionalità, sicurezza, ecc.) che l'utente non richiede espressamente, ma che rappresenta un elemento fondamentale di determinazione della qualità erogata.
- Noi ci impegniamo a mantenere **attrezzature tecnologicamente adeguate** e di acquistarne di nuove quando serviranno.

Annualmente la Direzione stabilisce gli obiettivi per la qualità, formalizzandoli in un apposito documento.

Tali obiettivi, coerenti con la politica per la qualità della Società, sono misurabili e tengono conto del miglioramento continuo e dei fabbisogni di risorse necessarie per assicurare il rispetto dei requisiti dei prodotti / servizi erogati.

Gli obiettivi ed impegni assunti sono opportunamente e costantemente diffusi con comunicazioni personali rivolte ai collaboratori o con avvisi formali affissi nella bacheca aziendale e tenuti sotto controllo al fine di verificarne e promuovere il continuo miglioramento.

Gli obiettivi saranno:

- il controllo dei processi operativi attuato attraverso modalità di "autocontrollo";
- la misurazione della soddisfazione delle esigenze dei propri clienti sulla qualità dei servizi di cui usufruiscono;
- l'attuazione di piani di sensibilizzazione e formazione continua per tutto il Personale, mirati ed appropriati, rivolti allo sviluppo professionale e sulle problematiche della Qualità e Sicurezza;
- proporsi sul mercato con servizi sempre più innovativi e soddisfacenti;
- Adeguamento dell'area commerciale alle esigenze del mercato e conseguente miglioramento delle vendite;
- Miglioramento della visibilità e trasparenza nell'erogazione del servizio verso il cliente;
- Ottimizzazione dei processi e dei flussi in un'ottica di risparmio aziendale mantenendo un livello di servizio adeguato alle esigenze dei clienti;
- Consolidamento e rafforzamento delle Partnership con fornitori strategici;
- Rispetto dei requisiti cogenti e normativi applicabili ai propri prodotti e servizi e al contesto aziendale.

Siamo sicuri che questa sia la strada per valorizzare la professionalità e l'immagine di Progetto PA.

La Direzione assicura che la Politica della Qualità è comunicata e compresa all'interno dell'Organizzazione

Verifica RGQ *Fabrizio de Pisto*

Approvazione AU *Fabrizio de Pisto*