

SEZIONE AII. A**Politica della Qualità**

Rev.	Data	Descrizione	Compilato	Controllato	Approvato
0	15/04/02	Prima emissione	SGQ	Resp. SGQ	Direttore Generale
01	06/03/08	Inserimento Norma UNI EN 13108-21 e raccolta differenziata	SGQ	Resp. SGQ	Direttore Generale
02	22/06/10	Aggiornamento linee guida, approccio ai processi	SGQ	Resp. SGQ	Presidente

Sommario

Politica della Qualità.....	1
A) Le linee guida della qualità:	2
B) Principi di gestione:.....	2
1. Orientamento al cliente:	2
2. Leadership	2
3. Coinvolgimento del personale	3
4. Approccio ai processi	3
5. Approccio sistemico della gestione	3
6. Miglioramento continuo	3
7. Decisioni basate sui dati di fatto.....	3
8. Rapporti di mutuo beneficio con i fornitori.....	3
9. Certificazione di prodotto per il conglomerato bituminoso.....	3

POLITICA DELLA QUALITÀ

A.S.Ter. ha progettato il proprio sistema di gestione per raggiungere gli obiettivi e per migliorare con continuità le prestazioni, in modo da soddisfare le esigenze ed aspettative:

- ❖ dei propri clienti e in particolar modo del Comune di Genova che costituisce il punto di riferimento di tutte le attività aziendali
- ❖ delle altre parti interessate (collettività, proprietari/soci, dipendenti, fornitori).

Per il conseguimento degli obiettivi per la qualità, A.S.Ter. si ispira alle Linee guida della Qualità e ai principi di gestione sotto indicati.

A) Le linee guida della qualità:

- ❖ Conoscere le esigenze del Cliente e soddisfarne le aspettative
- ❖ Trasformare esigenze ed aspettative del Cliente in prescrizioni per il prodotto e per il servizio
- ❖ Realizzare processi aziendali che assicurino prodotti e servizi assolutamente conformi alle prescrizioni
- ❖ Promuovere continui miglioramenti nei processi, nei prodotti e nei servizi
- ❖ Coinvolgere tutti i dipendenti nel raggiungimento degli obiettivi della qualità
- ❖ Cogliere le aspettative del cliente migliorando la competitività aziendale
- ❖ Curare l'immagine aziendale

B) Principi di gestione:

1. Orientamento al cliente:

A.S.Ter. mira al soddisfacimento dei bisogni dei clienti e, pertanto, tutta l'organizzazione deve essere impostata e funzionare in modo da comprendere le loro esigenze, realizzarne le aspettative, e possibilmente superarle.

2. Leadership

I dirigenti aziendali, i quadri, i responsabili di funzione, i capi squadra devono essere i primi interpreti della strategia aziendale e, lavorando in sintonia, favorire la creazione di un ambiente di

lavoro che permetta il pieno coinvolgimento del personale nel raggiungimento degli obiettivi di A.S.Ter.

3. Coinvolgimento del personale

I dipendenti, a tutti i livelli, costituiscono la principale risorsa di A.S.Ter. ed il loro coinvolgimento è condizione per il corretto funzionamento dell'organizzazione e quindi per il conseguimento degli obiettivi aziendali.

4. Approccio ai processi

Per raggiungere i risultati desiderati con la maggior efficienza possibile A.S.Ter. approccia attività e risorse determinandone i processi di gestione.

5. Approccio sistemico della gestione

Tutta l'organizzazione di A.S.Ter. è impegnata ad identificare, realizzare e gestire il sistema aziendale avendo cura delle interconnessioni dei processi per perseguire i propri obiettivi in modo efficace ed efficiente.

6. Miglioramento continuo

Il miglioramento continuativo è un obiettivo permanente di A.S.Ter..

7. Decisioni basate sui dati di fatto

Per l'efficacia delle decisioni A.S.Ter. basa le sue scelte sull'analisi, logica ed obiettiva, di dati ed informazioni reali.

8. Rapporti di mutuo beneficio con i fornitori

A.S.Ter. ispira le sue scelte e i suoi comportamenti considerando il rapporto di reciproco beneficio fra la propria organizzazione ed i suoi fornitori.

In particolare A.S.Ter. intende rispettare le seguenti esigenze nei confronti delle parti interessate:

- ❖ **proprietà:** salvaguardia del patrimonio affidato e adeguata remunerazione degli investimenti effettuati
- ❖ **dipendenti:** crescita professionale e ambiente di lavoro stimolante e sereno
- ❖ **collaboratori:** rispetto del contributo professionale
- ❖ **clienti:** piena comprensione delle loro esigenze
- ❖ **fornitori:** rapporto di partnership
- ❖ **partner potenziali:** piena comprensione delle loro esigenze e rapporto in sintonia
- ❖ **mercato :** piena comprensione delle esigenze attuali e future

9. Certificazione di prodotto per il conglomerato bituminoso

A.S.Ter. ha acquisito la Certificazione di prodotto per il conglomerato bituminoso (Marchio CE) e ha potenziato, nell'ambito della gestione rifiuti, la raccolta differenziata.

La Direzione si assume l'impegno di applicare in prima persona le regole stabilite nel Manuale della Qualità e nelle procedure/istruzioni in esso richiamate e di verificarne l'applicazione da parte di tutto il personale, accertando periodicamente che i requisiti definiti siano sistematicamente applicati e mantenuti nel tempo. Lo strumento per assicurare l'efficacia e l'adeguatezza del S.Q. è l'impegno della Direzione nel tempo a riesaminare periodicamente le modalità di applicazione.

IL PRESIDENTE

SEZIONE AII. E**Missione, valori e visione**

Rev.	Data	Descrizione	Compilato	Controllato	Approvato
0	15/04/02	Prima emissione	SGQ	SGQ	Direttore Generale
1	19/05/03	Revisione paragrafi	SGQ	SGQ	Direttore Generale

Sommario

Missione, valori e visione	1
La missione	1
I valori	1
La Visione	2

MISSIONE, VALORI E VISIONE

Attraverso la definizione della nostra missione, della nostra visione e dei nostri valori espresse nelle pagine seguenti vogliamo rendere noto alle parti interessate (clienti, personale, proprietà, fornitori) gli obiettivi Aziendali e le modalità per il loro raggiungimento.

La missione

Operiamo nel settore della progettazione, costruzione e manutenzione della rete stradale urbana, dell'illuminazione pubblica, degli impianti tecnologici, del verde pubblico ed di altre infrastrutture sia per conto del Comune di Genova sia per soggetti terzi, pubblici e privati, attraverso l'attività di progettazione esercizio, manutenzione ordinaria e straordinaria, , realizzazione di nuove opere e impianti.

Nella realizzazione di questi obiettivi ci basiamo a sulle competenze manageriali e tecniche in possesso delle nostre risorse umane, sulla loro continua crescita professionale e la loro valorizzazione.

Il nostro cliente principale è il Comune di Genova che ci ha affidato l'incarico di progettare e gestire la manutenzione delle sue strade, impianti di illuminazione ed altri beni ed impianti tecnologici, e del verde pubblico nelle migliori condizioni per rispondere alle esigenze di garantire infrastrutture territoriali adeguate alle esigenze di una città moderna.

A.S.Ter. intende ampliare la gamma dei suoi clienti costituita da amministrazioni pubbliche, Enti e soggetti sia pubblici che privati che abbiano esigenza di progettare, costruire e mantenere infrastrutture territoriali.

❖ Per i nostri clienti è importante che le proprie infrastrutture, mantengano ottimali caratteristiche di funzionalità, che siano garantite le condizioni di sicurezza e che gli interventi di adeguamento siano tempestivi senza disagi per gli utenti e la cittadinanza in genere

I valori

I valori che ci guidano nel raggiungimento dei nostri obiettivi e che saranno determinanti per il nostro successo sono:

- ❖ **Orientamento al Cliente**

La nostra priorità assoluta è quella di individuare le esigenze dei nostri clienti e di rispondere con efficacia alle loro attese, mettendo a loro disposizione il nostro patrimonio di conoscenze tecniche e gestionali.

❖ **Orientamento ai risultati**

Il conseguimento degli obiettivi della nostra missione richiede alti standard di professionalità e di impegno. Il nostro personale e i nostri collaboratori sono orientati al risultato con impegno collettivo e dei singoli.

❖ **Motivazione**

La risorsa umana è la risorsa fondamentale della nostra Azienda. Intendiamo, pertanto, creare un ambiente favorevole allo sviluppo delle competenze e delle capacità e condizioni tali che ognuno sia motivato e incoraggiato al conseguimento degli obiettivi comuni.

La Visione

La nostra Vision è la base su cui intendiamo sviluppare la nostra azienda per assicurarne lo sviluppo, ricercando un giusto equilibrio fra tra le nostre responsabilità: sociali, ambientali ed economiche.

❖ **Responsabilità Sociale**

Vogliamo essere soggetto attivo nella ricerca di soluzioni efficaci di gestione delle infrastrutture territoriali e tecnologiche al servizio delle collettività locali che si avvalgono dei nostri servizi.

❖ **Responsabilità Economica**

Intendiamo sviluppare il massimo impegno nel perseguimento dei risultati economico finanziari soddisfacenti per ripagare la fiducia di chi fa affidamento sulle nostre capacità: Azionisti, Clienti, Collaboratori, Fornitori.

❖ **Responsabilità Ambientale**

Vogliamo agire garantendo la sicurezza dei nostri operatori, di tutti i terzi che hanno a fare con noi e col minor impatto ambientale possibile.

Ciò che tendiamo a realizzare è una organizzazione che meglio di ogni altra nel nostro settore sia in grado di affrontare con efficacia ed efficienza sia gli aspetti tecnico operativi di progettazione realizzazione e manutenzione delle infrastrutture presenti sul territorio sia gli aspetti progettuali e di sviluppo di soluzioni utili al miglioramento della vivibilità urbana.

Sulla base dell'esperienza acquisita nella progettazione e realizzazione di opere complesse legate alla fruizione collettiva di strade, impianti, parchi e giardini e infrastrutture urbane intendiamo sviluppare servizi innovativi ed integrati fornendo, a costi competitivi, livelli di qualità superiori alla media.