

La **CONVERGER SRL** è responsabilmente e concretamente impegnata nei confronti di tutte le parti interessate, per:

- ✓ offrire servizi che soddisfino pienamente le richieste e le aspettative dei clienti diretti, indiretti, degli utenti operativi sui sistemi e, infine, dei destinatari finali dei servizi erogati tramite i sistemi stessi;
- ✓ ottimizzare il servizio attraverso il monitoraggio dei processi e dei relativi costi per conseguire una redditività congrua che garantisca la continuità aziendale e, quindi, tutte le parti interessate;
- ✓ attuare interventi e misure rivolti alla semplificazione delle procedure operative dei clienti tramite la parametrizzazione dei sistemi, per eliminare il peso delle gestioni manuali e cartacee e ridurre i costi del servizio dei clienti;
- ✓ operare nel contesto di riferimento per l'individuazione e mitigazione dei rischi correlati alle attività aziendali.

Le parti interessate sono individuate con un monitoraggio sistematico del contesto di riferimento della **CONVERGER SRL** e sono le seguenti:

- ✓ i clienti diretti;
- ✓ i clienti finali (indiretti);
- ✓ i dipendenti;
- ✓ i fornitori e le risorse in outsourcing ad essi collegate.

Questo impegno, di alta priorità, si esplica principalmente con la volontà di coinvolgere responsabilmente tutto il personale, aumentandone competenza e consapevolezza sull'esigenza di garantire un operato sempre teso alla massima attenzione verso il perseguimento del miglioramento continuo delle performances competitive della **CONVERGER SRL**.

La Direzione, quindi, si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione guida di tutte le attività aventi influenza positiva sull'impatto che la **CONVERGER SRL** può generare sull'ambiente competitivo che la circonda, attraverso la diffusione a tutti i livelli degli obiettivi di miglioramento.

Gli obiettivi sono coerenti con l'analisi del contesto effettuata dall'azienda per individuare le parti interessate, i bisogni e le aspettative ad esse collegati e i rischi che insistono sulla **CONVERGER SRL** (minacce da affrontare e opportunità da cogliere).

I seguenti obiettivi e impegni sono fissati annualmente e diffusi al personale responsabile, tramite il prospetto "Obiettivi" diffuso tramite il riesame della Direzione:

- 1) la piena soddisfazione dei propri clienti e, in generale, di tutte le parti interessate;
- 2) l'assicurazione della disponibilità di risorse;
- 3) il miglioramento continuo dei processi e dei servizi;

REV. 01 DEL 16.01.2018

- 4) la piena soddisfazione e crescita continua di tutte le persone;
- 5) il miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione;
- 6) il rispetto degli obblighi di conformità relativo agli impegni sottoscritti con le parti interessate, ai requisiti cogenti del settore nel quale opera e ai principi della norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'Amministratore Unico è impegnato nel raggiungimento di questi obiettivi garantendo che ogni risorsa umana sia consapevole e tenda al perseguimento dei medesimi.

Gli obiettivi generali, sono espressi in obiettivi specifici e misurabili tramite un quadro strutturale inserito nel "Riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione. Tale quadro, consente di definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità.

Gli obiettivi specifici e misurabili, a loro volta, sono espressi come miglioramento degli indicatori relativi a:

- L'incremento e/o la conferma, su base annua, della quota dei clienti diretti sul totale;
- La validazione dei processi gestiti;
- Il rispetto delle tempistiche concordate per le fasi di realizzazione delle commesse;
- La conformità delle prestazioni erogate dalle risorse in outsourcing;
- La produttività delle risorse interne;
- L'indice di marginalità risorse interne;
- La minimizzazione dei reclami con la tempestiva presa in carico delle esigenze dei clienti;
- La soddisfazione dei clienti
- La conformità del sistema di gestione per la qualità ai requisiti della norma;
- Le ore di formazione pianificate.

Altri indicatori possono essere di volta in volta definiti nel corso dell'effettuazione del Riesame da parte della Direzione. L'Amministratore Unico ridefinisce e attribuisce gli obiettivi in sede di Riesame del Sistema Qualità. In questa occasione li diffonde a tutta l'organizzazione.

La Politica per la Qualità (esaminata, confermata o aggiornata nell'ambito del Riesame della Direzione) è attuata quotidianamente da tutto il personale e sotto la costante attenzione e supervisione della Direzione Operativa.

La Direzione  
(nella persona di **Dott. Franco Sanseverino**)