



Politica della Qualità

Per competere nel mercato della consulenza e della formazione è necessario saper individuare **i bisogni e le esigenze di formazione del cliente e le tendenze del mercato e del contesto in cui le organizzazioni si muovono.**

La soddisfazione del cliente nell'erogazione della consulenza e della formazione deve essere raggiunta:

- ❖ attraverso una continua ed accurata indagine delle sue esigenze e attraverso il suo continuo coinvolgimento, in un'ottica di collaborazione e di trasparenza;
- ❖ prefiggendosi obiettivi volti allo sviluppo di attività ad alto impatto scientifico, basando la propria consulenza sull'aggiornamento normativo, sull'innovazione e sulla ricerca scientifica;
- ❖ raggiungendo gli obiettivi proposti e ben oltre, raggiungendo gli obiettivi di ritorno della sua attività lavorativa;
- ❖ garantendo il massimo livello qualitativo della formazione e della consulenza, rispettando le leggi, tutelando l'ambiente, migliorando l'offerta formativa.

Questi orientamenti vengono presi come obiettivi da parte della Direzione, che li traduce in impegni concreti, oggettivi e verificabili **4 APP s.r.l.s.** ha inoltre identificato dei valori di processo che vengono utilizzati per monitorare l'efficacia del processo stesso. Date le suddette premesse, per soddisfare i clienti, **4 APP s.r.l.s.** si è dotata di un sistema di gestione della qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e ha predisposto degli strumenti per la misurazione e la valutazione della soddisfazione del cliente.

Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi, l'organizzazione ha individuato nell'attuazione di un SGQ conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 (comprese procedure di gestione e controllo di tutte le attività tecnologiche, commerciali, amministrative, ecc. connesse all'erogazione dei propri servizi) lo strumento privilegiato di riorganizzazione dell'Organizzazione, attraverso l'applicazione del quale, ha definito i seguenti principi di riferimento della propria Politica di Qualità:

1. Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate

L'organizzazione si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno.

Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici

2. Approccio per processi

L'organizzazione identifica le diverse attività dell'organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione

L'organizzazione gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

3. Leadership

L'organizzazione si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

L'organizzazione comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

4. Valutazione dei rischi e delle opportunità

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi



Politica della Qualità

- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

5. Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

6. Miglioramento

L'organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

Le procedure attuate internamente, delle quali tale dichiarazione è il nucleo, diventeranno il principale veicolo di comunicazione all'interno dell'Organizzazione e verso l'esterno, attraverso il quale sarà possibile anche e soprattutto mostrare ad un potenziale Cliente quali garanzie di affidabilità l'Organizzazione è in grado di offrire in un rapporto contrattuale, dando evidenza del modo in cui potranno essere eseguiti i lavori prima ancora di stipulare contratti e/o acquisire commesse.

Con l'obiettivo di conseguire la certificazione di SGQ, la Direzione Generale:

- Opera costantemente per mantenere attivo il SGQ, attuandolo in prima persona, coinvolgendo nella sua applicazione tutto il personale, facilitando la comprensione delle modalità attuative dello stesso al personale aziendale a tutti i livelli e nominando un Responsabile della Qualità
- Ha individuato Enti esterni qualificati in grado di supportare la risorsa suddetta con le competenze tecniche necessarie per introdurre il SGQ.

Il Rappresentante suddetto, supportato dagli Enti esterni prescelti, provvederà a predisporre un apposito piano di lavoro, che dettaglierà i tempi di attuazione nell'introduzione del SGQ, dando il giusto rilievo all'attività di verifica, svolta al fine di valutare, sia in corso di applicazione (verifiche e riesami intermedi) che alla fine del percorso di introduzione del Sistema (verifica finale) l'efficace attuazione delle procedure di SGQ e la conformità dell'apparato documentale predisposto e delle prassi operative attuate in conformità alla norma di riferimento selezionata.

In considerazione dell'importanza degli obiettivi da raggiungere e dell'impegno necessario per il loro ottenimento, si invita tutto il personale dipendente, di ogni livello e grado, a prestare la propria collaborazione alla attuazione ed aggiornamento del Sistema e ad attenersi scrupolosamente alle prescrizioni contenute nelle Procedure Gestionali ed alle altre disposizioni in merito eventualmente fornite dalla Direzione.

La diffusione della politica della qualità della **4 APP s.r.l.s.** rappresenta un punto essenziale del Sistema di Gestione aziendale, essa si articolerà nel modo seguente:

- Diffusione tra i collaboratori attraverso comunicazione interna mezzo mail.
- Sul sito web www.4app.it a disposizione degli utenti.

Santa Maria Capua Vetere, 01.02.2023

Direzione Generale **4 APP s.r.l.s.**



Via Riviera Casilina, 45
81043 Capua (CE)
Cod. Fisc. e Part. IVA 04029420611
Iscritta C.O.I.A.A. CE REA 29387
Capitale sociale euro 1000,00

Giuseppe Di Marco