

# POLITICA AZIENDALE

Politica della Qualità in Azienda

Rev2 del documento approvata dal CDA in data 19/05/2022

## SOMMARIO:

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 1. OBIETTIVI .....              | 2 |
| 2. VISION .....                 | 4 |
| 3. MISSION .....                | 4 |
| 4. LE PAROLE D'ORDINE .....     | 4 |
| 5. I CREDO .....                | 5 |
| 6. I VALORI ORGANIZZATIVI ..... | 6 |

## 1. OBIETTIVI

Gli obiettivi sono i seguenti:

- **AUMENTARE IL FATTURATO E LA MARGINALITA'**
- **MIGLIORARE IL CONTROLLO DEI COSTI INTERNI**
- **INNALZARE IL VALORE REALE E PERCEPITO DAL CLIENTE NELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI SAEF**
- **RAFFORZARE LA NOTORIETÀ E LA RICONOSCIBILITÀ DEL MARCHIO SAEF**

Per raggiungere questi obiettivi la politica aziendale si baserà sui seguenti fattori strategici:

- a) **CENTRALITÀ DEL CLIENTE:** il cliente è al centro del nostro progetto e deve sentirsi al centro del nostro progetto quindi in ogni occasione dobbiamo dirglielo e poi dimostrarlo. Ogni servizio deve essere pensato per la sua utilità e per generare valore per il Cliente. Dobbiamo pensare e dimostrare di lavorare per la sua azienda o per il suo studio come se fosse il nostro.
- b) **INNOVAZIONE:** viene favorita l'innovazione sia in termini di prodotto/servizio che di processo. La tecnologia deve ridurre al minimo tempi e risorse dedicate ad attività a basso valore aggiunto e deve favorire e migliorare la relazione con i clienti/fornitori (Mysaef). Si vuole rafforzare il processo di digitalizzazione (progetto Digital transformation). L'innovazione deve riguardare i servizi e le modalità di erogazione degli stessi con particolare riguardo al concetto di semplificazione.
- c) **MARKETING E COMUNICAZIONE:** sono due aspetti centrali per rafforzare la notorietà e la riconoscibilità del nostro brand. Oltre alla comunicazione tradizionale (giornali, sponsorizzazioni) verrà strutturata e rafforzata la comunicazione su canali digitali. Accanto all'attività ordinaria continueranno i progetti di grande risalto mediatico per amplificare la reputation e fare branding. L'ufficio marketing e comunicazione lavora per individuare dove viene creato valore per il cliente e contribuisce al processo di esternalizzazione.
- d) **ORGANIZZAZIONE/CONTROLLO DI GESTIONE:** Si è attivato un nuovo sistema di consuntivazione dei tempi di lavoro e si sta definendo un nuovo sistema di controllo di gestione necessario per poter migliorare il controllo della macchina aziendale e riuscire a ragionare sulle marginalità per gruppi commessa. Si continuerà nella ricerca di una suddivisione sempre più chiara ed efficace dei ruoli con esplicitazione di procedure e *flowchart*. La sensibilità commerciale dovrà essere diffusa culturalmente nell'organizzazione così come l'orientamento all'obiettivo e il rispetto delle procedure. Il tutto sarà sostenuto e "guidato" dal nostro gestionale Ossigeno che vogliamo migliorare per indirizzare e agevolare il lavoro mantenendo la propria centralità come supporto informativo per collaboratori (sia operativi che commerciali) e come guida per le scelte strategiche della direzione.

A fronte di questi presupposti la Direzione si impegna a:

- a) **Definire obiettivi** chiari e misurabili all'inizio di ogni anno;
- b) Verificare periodicamente **l'adeguatezza** della propria politica agli obiettivi individuati;
- c) Verificare i **risultati** conseguiti e promuovere azioni migliorative;
- d) Assicurare un approccio orientato alla **prevenzione dei problemi**;
- e) **Rispettare** le normative e **soddisfare** i requisiti del Cliente;
- f) **Coinvolgere tutto il personale** interessato incoraggiando qualsiasi iniziativa tesa al continuo miglioramento;
- g) **Condividere e comunicare** a tutti i livelli i Valori aziendali e la Politica della Qualità;
- h) **Incrementare l'efficacia e l'efficienza** del Sistema di Gestione della Qualità focalizzando l'attenzione sul miglioramento continuo dei processi finalizzato ad assicurare la soddisfazione dei clienti;
- i) **Mantenere implementato un efficace sistema di gestione** qualità secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2015** improntato su un approccio di Risk based thinking che consente di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi e di mettere in atto azioni che consentano di minimizzare gli effetti negativi e cogliere le opportunità.

## 2. VISION

**Aiutare le persone a realizzare i propri sogni**

## 3. MISSION

**Offrire soluzioni vincenti rendendo accessibili competenze e conoscenze ad imprese, professionisti ed enti pubblici**

## 4. LE PAROLE D'ORDINE

- Più valore con le tue persone
- Crescita e Cultura

## 5. I CREDO

1. **Il Cliente prima di tutto:** il Cliente è al centro della nostra azienda. È ciò da cui tutto parte e a cui tutto arriva. Dobbiamo ascoltare e parlare al cuore delle persone
2. **Lavorare duro paga:** tutti possono raggiungere i propri obiettivi lavorando con passione e con metodo.
3. **L'onestà rende liberi e vince:** se si vuole avere un successo duraturo è fondamentale essere onesti con sé stessi e con gli altri.
4. **Per essere i migliori servono le persone migliori** (i collaboratori, i clienti, i fornitori). Sempre perseguire il meglio.
5. **La Forma è anche sostanza:** vogliamo erogare servizi utili, semplici intuitivi presentati bene: devono essere belli!
6. **Formazione è libertà:** Chi più conosce, più è libero di scegliere. L'Amore per il Sapere determina la forza e il futuro delle persone. Solo così si alimenta la Passione benzina dell'essere Creativi ed Innovativi.
7. **Cortese è meglio che scortese:** le persone scelgono sempre la cortesia e la disponibilità.
8. **Le persone responsabilizzate danno il meglio di sé:** se danno il peggio, abbiamo sbagliato persone.
9. **La semplicità è efficacia:** per rendere le cose semplici bisogna studiarle e conoscerle perfettamente. La semplicità è la massima raffinatezza.
10. **Autorevoli ad ogni costo!**

## 6. I VALORI ORGANIZZATIVI

SAEF deve realizzare la propria *mission* nell'assoluto rispetto dei seguenti valori:

### FIDUCIA-ASSUNZIONE DI RESPONSABILITA'

#### *Perché abbiamo scelto la fiducia?*

La fiducia è un atteggiamento di tranquillità e sicurezza che deriva dalla convinzione che qualcuno o qualcosa corrisponda alle proprie aspettative, alle proprie attese e speranze.

Alla base di qualsiasi relazione personale positiva crediamo ci debba essere fiducia.

#### *Quale è il significato interno di questo valore?*

All'interno dell'organizzazione desideriamo che venga data autonomia per la propria funzione, che venga impiegata la delega, che i collaboratori siano incentivati alla condivisione.

#### *Quale è il significato esterno di questo valore?*

Vogliamo che il Cliente percepisca SAEF come un partner affidabile che risponda o superi le sue aspettative.

#### *Che impegno si prende l'azienda per rispettare questo valore?*

L'azienda desidera:

- applicare una politica contrattuale chiara, che garantisca un percorso di crescita delineato e equo;
- attuare un piano welfare per i propri collaboratori;
- utilizzare lo smart work;
- concedere la delega al management;
- affidare un ruolo adatto per competenza e predisposizione ad ogni collaboratore.

#### *Che impegno si prende il management per rispettare questo valore?*

Il management si impegna a:

- rendere i collaboratori autonomi e farli crescere per competenze tecniche e trasversali;
- delegare determinate attività ai propri collaboratori;
- dare spazio alla proattività;
- prendersi in carico il compito nel rispetto del ruolo affidato;
- affidare un ruolo adatto per competenza e predisposizione ad ogni collaboratore.

#### *Che impegno si prende lo staff per rispettare questo valore?*

Lo staff si impegna a:

- una condivisione onesta ed oggettiva;
- sdoganare la ricerca del colpevole;
- effettuare l'ascolto attivo;
- prendersi in carico il compito nel rispetto del ruolo affidato.

## PROFESSIONALITA' ED ETICA

### *Perché abbiamo scelto la **professionalità**?*

Crediamo che solo lavorando in maniera coerente e rispettando l'etica professionale si possa conquistare la fiducia dell'altro.

### *Quale è il **significato interno** di questo valore?*

È importante svolgere il nostro lavoro con competenza, efficienza, attenzione ai dettagli ed etica del ruolo occupato.

### *Quale è il **significato esterno** di questo valore?*

Vogliamo essere in grado di offrire ai nostri Clienti competenze in modo trasparente, coerente con le promesse fatte e rispettando l'etica professionale.

### *Che impegno si prende **l'azienda** per rispettare questo valore?*

L'azienda si impegna per:

- mettere a disposizione le risorse necessarie con l'obiettivo dello sviluppo delle competenze dei propri collaboratori (Piano Formativo);
- garantire la presenza di un codice Etico condiviso con l'organizzazione;
- garantire la presenza di una struttura in grado di gestire le situazioni ambigue (ODV).

### *Che impegno si prende il **management** per rispettare questo valore?*

Il management dimostra la propria professionalità attraverso:

- la voglia di tenersi costantemente aggiornato secondo le evoluzioni della normativa tecnica per l'erogazione del servizio;
- la partecipazione alla definizione del proprio Piano Formativo e quello dei propri collaboratori;
- il rispetto del Piano Formativo;
- lo svolgimento del proprio compito nel rispetto del Codice Etico aziendale e segnalando eventuali situazioni ambigue.

### *Che impegno si prende lo **staff** per rispettare questo valore?*

Lo staff dimostra la propria professionalità attraverso:

- la voglia di tenersi costantemente aggiornato secondo le evoluzioni della normativa tecnica per l'erogazione del servizio;
- la partecipazione alla definizione del proprio Piano Formativo;
- il rispetto del Piano Formativo;
- lo svolgimento del proprio compito nel rispetto del Codice Etico aziendale e segnalando eventuali situazioni ambigue.



## CONCRETEZZA E MARGINALITA'

### *Perché abbiamo scelto la **marginalità**?*

SAEF crede che la marginalità sia il principio fondamentale che ci consente di perdurare nel tempo, di garantire gli standard di qualità elevati e di investire nell'ottica di un miglioramento continuo.

Crediamo fortemente che sia indispensabile rendere concreti e misurabili i valori in cui crediamo.

### *Quale è il **significato interno** di questo valore?*

Svolgiamo il nostro lavoro ponendo attenzione alla marginalità ("ricavi" – "costi") distinguendo sempre il target cliente e target servizio.

Vogliamo darci obiettivi SMART (semplici, misurabili, attuabili, rilevanti e temporizzati)

### *Quale è il **significato esterno** di questo valore?*

Ci impegniamo per garantire al Cliente un servizio professionale, di qualità e ad un prezzo equo, che ci permetta di raggiungere l'equilibrio tra garanzia di continuità di servizio e miglioramento continuo dei nostri servizi.

Mantenere le promesse fatte al Cliente a livello di servizio tecnico, di facilità di contatto e di dialogo aperto.

### *Che impegno si prende l'**azienda** per rispettare questo valore?*

L'azienda vuole stabilire obiettivi condivisi, semplici, misurabili, attuabili, rilevanti e temporizzati per garantire la sostenibilità; è inoltre compito dell'azienda validare le modalità di raggiungimento degli obiettivi.

### *Che impegno si prende il **management** per rispettare questo valore?*

Il management, per garantire la marginalità, si impegna a:

- partecipare alla definizione dell'obiettivo;
- collaborare per definire (ed eventualmente revisionare) le modalità di raggiungimento degli obiettivi;
- monitorare i risultati in maniera continuativa
- Agire coerentemente con quanto dichiarato

### *Che impegno si prende lo **staff** per rispettare questo valore?*

Lo staff si impegna per:

- conoscere gli obiettivi aziendali;
- garantire la migliore gestione del proprio tempo per poter raggiungere gli obiettivi prefissati;
- proporre possibili vie di miglioramento
- Agire coerentemente con quanto dichiarato

## VALORIZZAZIONE DEL SINGOLO COME PARTE DEL GRUPPO

### *Perché abbiamo scelto la **valorizzazione del singolo come parte del gruppo**?*

Crediamo nella crescita e nella maturazione di ogni singolo individuo come parte della squadra: è il metodo per fidelizzare i collaboratori e raggiungere gli obiettivi di Fiducia e Qualità.

### *Quale è il **significato interno** di questo valore?*

SAEF è fermamente convinta che solo attraverso la formazione si possono accrescere le competenze personali (che siano soft o hard).

### *Quale è il **significato esterno** di questo valore?*

Abbiamo l'obiettivo di garantire un team di lavoro costantemente formato, in grado di lavorare in squadra e motivato a soddisfare le esigenze del Cliente.

### *Che impegno si prende l'**azienda** per rispettare questo valore?*

L'azienda vuole creare le condizioni logistiche che permettano al management di attivare politiche di lavoro "per gruppi in funzione del Cliente"; si impegna inoltre per avallare e sostenere gli "strumenti" proposti dal management.

### *Che impegno si prende il **management** per rispettare questo valore?*

Il management si impegna per portare i lavoratori a ragionare "per gruppi di lavoro in funzione del Cliente" o "del Servizio" (e non dell'area, come consuetudine): per incentivare questo comportamento verranno organizzate riunioni tecniche "collettive" e/o "per servizio", "per Cliente" ecc...

### *Che impegno si prende lo **staff** per rispettare questo valore?*

I componenti dello staff si impegnano a:

- condividere il proprio lavoro con i colleghi;
- conoscere il lavoro altrui e farsene promotore con il cliente (per esempio si potrebbe proporre ai tecnici sicurezza di fare un numero di ore di docenza, oppure di occuparsi degli scadenziari MySaef ecc...).

## SOSTENIBILITA'

### *Perché abbiamo scelto la **sostenibilità**?*

Crediamo che la sostenibilità sia la base per essere un valore aggiunto nel tempo. La sostenibilità deve essere sociale, economica, ambientale.

### *Quale è il **significato interno** di questo valore?*

Ci poniamo come obiettivo quello di essere una realtà etica ed inclusiva, nel rispetto delle persone, dell'ambiente, delle condizioni di lavoro.

### *Quale è il **significato esterno** di questo valore?*

Supportare il cliente nella valutazione di investimenti responsabili non solo nei riguardi della gestione finanziaria della propria impresa, ma anche ponendo attenzione su aspetti di natura ambientale, sociale e di governance.

### *Che impegno si prende l'**azienda** per rispettare questo valore?*

Trasformare l'impegno etico e morale dell'azienda verso l'ambiente, la società e l'etica gestionale.

### *Che impegno si prende il **management** per rispettare questo valore?*

Proporre azioni che mirano a sensibilizzare e implementare comportamenti coerenti con la valorizzazione della sostenibilità ambientale, etica e sociale nelle aziende.

### *Che impegno si prende lo **staff** per rispettare questo valore?*

Realizzare progetti ed attività per le imprese che vogliono attuare comportamenti coerenti con la sostenibilità ambientale, etica e sociale delle aziende.