

# MODULISTICA DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

POLITICA QUALITÀ del 03/09/2020

MOD-520

## Premessa

Al fine di garantire un'efficace ed efficiente Prodotto/Servizio, l'Organizzazione si impegna ad operare nel rispetto dei Requisiti di Qualità in conformità alla Norma Internazionale **UNI EN ISO 9001:2015**. Tale modus operandi, viene esplicitato nella **Politica Qualità** che costituisce un riferimento fondamentale ed essenziale per tutti i partecipanti alla vita aziendale e per tutti coloro che, esterni all'Organizzazione, hanno con essa rapporti.

Essa deve far comprendere, declinando anche gli obiettivi strategici, i principi e i punti delle Norme Internazionali **UNI EN ISO 9001:2015** che vanno a interagire con tutti i partecipanti alla vita aziendale e a cui tutti devono attenersi in rapporto al proprio Ruolo ed alle Responsabilità assunte nell'Organizzazione.

Il Documento di Politica Integrata indica in sostanza quale "**Mission**" si è data l'Organizzazione in tema di **Sistema di Gestione**, esprimendo le motivazioni che stanno alla base, la ferma volontà del vertice aziendale a perseguire gli Obiettivi posti, la consapevolezza dei risultati auspicati cui tendere, le Responsabilità da assumere ed il rispetto delle normative in ambito ambientale e in ambito di sicurezza e salute dei luoghi di Lavoro.

La Politica Integrata è la "carta" fondamentale dell'Organizzazione in tema di Qualità.

## Scopo e Campo di Applicazione

Nel rendere concreto questo intento, l'Organizzazione si impegna ad operare nel rispetto dei requisiti di Qualità, in conformità alle Norme Internazionali **UNI EN ISO 9001:2015**, per lo Scopo e Campo di Applicazione sotto riportato:

**SERVIZI DI ONORANZE FUNEBRI, ESTUMULAZIONI, ESUMAZIONI, INUMAZIONI, TUMULAZIONI, TRASLAZIONI, TRASLAZIONI E ATTIVITA' CORRELATE, MONTAGGIO ACCESSORI CIMITERIALI, VESTIZIONE SALME, GESTIONE CAMERE ARDENTI, GESTIONE DI OBITORI E CASE DEL COMMIATO, PUBBLICHE E PRIVATE**

## 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;
- Degli aspetti in ambito ambientale e in ambito di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro;
- Di tutte le Parti coinvolte nei propri Processi critici.

## Approccio per Processi

L'Organizzazione identifica le diverse attività svolte come Processi da Pianificare, Controllare e Migliorare e attiva al meglio le Risorse per la loro realizzazione, inoltre gestisce i propri Processi al fine di perseguire:

- Gli Obiettivi individuati e i Risultati attesi;
- Le Responsabilità connesse e le Risorse impiegate;
- Il Rispetto delle normative cogenti in ambito ambientale e in ambito di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro.

## Leadership

L'Organizzazione si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio **SGQ**, rendendo disponibili tutte le Risorse necessarie ed assicurandosi che gli Obiettivi pianificati siano compatibili con il Contesto, con le Normative cogenti in ambito sicurezza

# MODULISTICA DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ'

POLITICA QUALITÀ del 03/09/2020

MOD-520

e salute nei luoghi di lavoro ed ambientale e con gli indirizzi strategici dell'Organizzazione. La Direzione comunica l'importanza del **SGQ** e coinvolge attivamente tutte le Parti Interessate, coordinandole e sostenendole.

## Valutazione dei Rischi e delle Opportunità

L'Organizzazione pianifica i propri Processi secondo le indicazioni basate sull'approccio di valutazione dei rischi e della Opportunità al fine di attuare le Azioni più idonee per:

- Valutare e trattare Rischi associati ai Processi;
- Valutare e trattare Rischi associati al rispetto delle Normative cogenti in ambito di Sicurezza e Salute nei Luoghi di Lavoro ed in ambito ambientale;
- Sfruttare e rinforzare le Opportunità identificate.

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

## 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, della tutela ambientale, della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro ed è attenta nella selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di Risorse Umane competenti e motivate.

## Le Linee Guida

La **Funeral Company srl** vuole affermarsi, nel rispetto della Visione sopra enunciata, seguendo le seguenti Linee Guida:

- La continua ricerca della Soddisfazione del Cliente e della Società, attraverso la rendicontazione delle Non Conformità occorsi e l'indicazione di Miglioramenti a cura dell'Ente;
- Ricercare la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative delle Parti Interessate rilevanti;
- Valutare attentamente i Rischi e le Opportunità dei propri Processi;
- Mantenere un elevato standard qualitativo dei Prodotti/Servizi;
- Impegnarsi costantemente verso il Miglioramento Continuativo dei propri Processi e del **Sistema di Gestione Qualità** adottato dall'Organizzazione;
- Assumere un ruolo attivo di tutela dell'ambiente nello svolgimento delle proprie attività, utilizzando tutte le misure atte alla prevenzione dell'inquinamento e promuovendo obiettivi di miglioramento ambientale nell'ottica dello sviluppo sostenibile;
- Soddisfare i propri obblighi di conformità, garantendo nel contempo di applicare tutte le misure di controllo dei propri impatti ambientali;
- Sensibilizzare i Fornitori ed Outsourcing alle tematiche ambientali, salute e sicurezza e a loro richiedere il rispetto delle Politiche adottate dall'Organizzazione;
- Realizzazione dei Servizi e degli Obiettivi dell'Organizzazione attraverso l'uso di professionalità e di attrezzature e tecnologie all'avanguardia;
- La Direzione si impegna ad operare in conformità con le Leggi, le Norme e i Regolamenti vigenti;
- Responsabilizzazione dei dipendenti in materia di Qualità
- Sviluppare ed attuare Programmi di Formazione e sensibilizzazione del proprio Personale sul **SGQ** al fine di rendere ciascun dipendente consapevole degli effetti e delle conseguenze delle proprie attività;
- Diffondere il presente Documento a tutto il Personale e renderlo disponibile a tutte le Parti Interessate;

# MODULISTICA DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

POLITICA QUALITÀ del 03/09/2020

MOD-520

- Introdurre e mantenere aggiornate Procedure di gestione e Sorveglianza per il costante controllo della salute e dell'incolumità del Personale e per gli interventi da effettuare nel caso si riscontrino situazioni non conformi, anomalie o emergenze;
- Potenziare l'Attività di Informazione, Formazione e Addestramento, coinvolgendo tutti gli operatori e rendendoli consapevoli dei loro obblighi individuali e dell'importanza di ogni loro azione per il raggiungimento dei risultati attesi e della loro responsabilità in materia di salute e sicurezza;
- Identificare i Pericoli delle attività e valutare anticipatamente i Rischi per il Personale per quanto in essere e per ogni nuovo Processo/Servizio, per consentire l'adozione di soluzioni in grado di prevenire infortuni e malattie professionali;
- Attivare adeguati canali di Comunicazione al proprio Interno e verso l'Esterno, in particolare con le Pubbliche Amministrazioni e con i principali Clienti Privati;
- Effettuare Audit Interni, al fine di assicurare che i requisiti del **Sistema di Gestione Integrato Qualità** siano applicati e mantenuti conformi;
- Valutazione periodica mediante opportuni criteri di misurazione delle prestazioni;
- Monitorare periodicamente l'efficacia del **Sistema di Gestione Qualità** attraverso il Riesame da parte della Direzione;
- Attivare azione di analisi per le situazioni di Non Conformità effettive o potenziali;
- Riesaminare periodicamente la Valutazione del Rischio indipendentemente dalle variazioni avvenute;

## Miglioramento

L'Organizzazione si pone come Obiettivo permanente sia il Miglioramento delle prestazioni del proprio **SGQ** ma anche il suo costante adeguamento all'evoluzione della realtà aziendale e del panorama normativo di riferimento che costituiscono una base fondamentale per consentire all'Organizzazione di perseguire con successo gli Obiettivi relativi a Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza.

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 Qualità** – conforme alle Norme Internazionali **UNI EN ISO 9001:2015**.

## Indicatori

Per monitorare l'efficacia del **Sistema di Gestione Qualità** della **Funeral Company S.r.l.** e verificare il raggiungimento degli Obiettivi espressi dalla Visione Aziendale sono utilizzati i seguenti indicatori:

- **Valori di Performance Quantitativa e Qualitativa nei settori: Fatturato, Utile, Spese Manutenzioni Ordinarie e Straordinarie, Reclami, Numero di Commesse acquisite;**
- **Valutazione Annuale della Soddisfazione del Cliente;**
- **Rilievo NC/Infortuni/Mancati Incidenti (near miss);**
- **Conformità relativamente allo Smaltimento dei Rifiuti;**
- **Ore di Formazione programmate ed efficacia della Formazione (generale ed in materia di Sicurezza dei Lavoratori).**