



POLITICA DELLA QUALITA'

AGGIORNAMENTO - 2018

Revisione 00 del **13/03/2018**



POLITICA DELLA QUALITA'

DTM srl persegue nella realizzazione dei servizi di assistenza tecnica e consulenza, l'obiettivo primario della soddisfazione dei clienti attraverso:

- ▶ Il miglioramento continuo delle competenze interne;
- ▶ La flessibilità e la personalizzazione del servizio;
- ▶ La deontologia professionale.

Tale approccio si sostanzia nell'**assunzione dei seguenti principi** posti a fondamento del rapporto con i diversi *stakeholder*.

▶ **Clienti (attivi e potenziali)**

Tensione alla costruzione di un rapporto fiduciario basato sull'affidabilità e la capacità di lettura dei bisogni

Miglioramento continuo della personalizzazione del servizio

▶ **Collaboratori**

Valorizzazione delle risorse umane e della loro crescita come fattore centrale dello sviluppo di DTM

Attenzione alle aspettative di ciascuno e conciliazione delle stesse con le esigenze aziendali

Diffusione e partecipazione ai valori aziendali

▶ **Partner**

Evidenziazione del valore intrinseco di DTM (professionalità, specializzazione, capacità di relazione) piuttosto che dei caratteri dimensionali.

Progressiva valorizzazione del *curriculum* della società e dell'esperienza tecnica ed organizzativa acquisita

▶ **Altre società analoghe o complementari**

Applicazione concreta del principio per cui non esistono *competitor*, ma solo potenziali *partner*

e informa le seguenti **politiche e stile di management**:

▶ **Politiche Organizzative**

Consolidamento dell'organizzazione aziendale attraverso la chiara definizione delle competenze e responsabilità

Privilegio dell'approccio partecipativo

Condivisione costante delle decisioni strategiche e informazione su quelle operative

▶ **Gestione Risorse Umane**

Valorizzazione e responsabilizzazione di tutto il personale

Progressiva implementazione di un sistema chiaro e condiviso di definizione degli obiettivi (anche in connessione con le politiche retributive)



POLITICA DELLA QUALITA'

▶ Politiche finanziarie

Diversificazione delle relazioni con gli istituti finanziari orientata *in primis* ad una flessibilizzazione degli strumenti, oltre che ad una loro maggiore economicità

▶ Marketing e Relazioni esterne

Monitoraggio e ricerca attiva continui di nuove opportunità ed ambiti di sviluppo, anche complementari agli attuali (diversificazione)

▶ Ricerca & Sviluppo

Consolidamento ed ampliamento continuo delle competenze tecnico specialistiche proprietarie

Collaborazione con aziende partner per l'individuazione di nuovi servizi

▶ Tecnologie

Implementazione di supporti per il miglioramento continuo del *knowledge management* e di budgeting/gestione delle commesse.

Coerentemente con tale approccio, DTM è impegnata in un progetto finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi offerti attraverso lo sviluppo, l'attuazione e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 in grado di armonizzare i processi dell'organizzazione interna con le esigenze e aspettative delle parti interessate rilevanti.

Per contribuire al miglioramento della propria attività, tutte le Funzioni aziendali e i singoli dipendenti e collaboratori di DTM srl:

- ✓ applicano scrupolosamente le prescrizioni previste dalla documentazione del SGQ ,
- ✓ partecipano attivamente all'implementazione e manutenzione della documentazione di sistema affinché possa conservare, nel tempo, la capacità di supportare efficacemente l'operatività aziendale.

I dipendenti e i collaboratori sono, inoltre, costantemente sollecitati a portare all'attenzione del CdA eventuali problemi, proposte di miglioramento e nuove idee.

Il CdA della società riesamina, almeno una volta l'anno, l'andamento generale delle attività per individuare le azioni di miglioramento da intraprendere.

A tal fine il CdA ha definito obiettivi e indicatori che vengono verificati, riesaminati periodicamente e portati all'attenzione dei Responsabili di Funzione, dei Project Manager, dei Project Leader, dei dipendenti e collaboratori. Tali obiettivi permettono di misurare l'efficacia e l'efficienza delle azioni di miglioramento e del livello di soddisfazione del cliente.

In ottica di controllo del corretto funzionamento del SGQ e del suo miglioramento continuo, sono effettuati periodici audit interni volti a rilevare e a prevenire possibili situazioni di non conformità nei processi aziendali.

Torino 13 marzo 2018

Il CdA