

POLITICA DELLA QUALITÀ

ORSA è un'associazione senza fini di lucro che opera principalmente nel campo della formazione ambientale. La qualità dei servizi, la continua tendenza al miglioramento continuo, l'affidabilità delle operazioni, la qualificata esperienza del personale, sono i suoi punti di forza.

ORSA nell'adottare un Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008, si impegna a soddisfare le parti interessate e a rispettare le prescrizioni cogenti nonché ad erogare servizi in un'ottica di miglioramento continuo.

I principali obiettivi che ORSA intende perseguire sono pertanto:

- **raggiungere la completa soddisfazione del Cliente;**
- **migliorare la competitività dei servizi ottimizzando l'organizzazione e la logistica;**
- **migliorare la comunicazione interna ed esterna;**
- **ottimizzare l'organizzazione interna;**
- **soddisfare i requisiti di sicurezza e tutela ambientale previsti dalle leggi vigenti;**
- **ampliare e migliorare i servizi in linea con le tendenze del mercato.**

E' impegno costante di ORSA:

- *promuovere e diffondere all'interno ed all'esterno la mentalità del miglioramento continuo;*
- *fornire servizi corrispondenti al più alto standard qualitativo;*
- *garantire la puntualità nelle operazioni;*
- *migliorare continuamente l'efficienza globale del processo;*
- *proiettare gli sforzi di miglioramento e di sviluppo nel lungo termine, nell'interesse dei Clienti, dei Collaboratori e della Proprietà.*

La Qualità dei servizi è il risultato:

- *della professionalità del personale;*
- *dell'efficienza di tutte le funzioni, dalla fase del contratto fino alla erogazione;*
- *della disponibilità di strumenti e locali adeguati;*
- *della costante applicazione di controlli e che garantiscono **qualità**,*

A tal fine ORSA si impegna a:

- *mantenere attivo il Sistema di Gestione per la Qualità implementato alla luce delle norme UNI EN ISO 9001:2008;*
- *accrescere la professionalità dei Dipendenti e dei Collaboratori;*
- *motivare, responsabilizzare e sensibilizzare il personale alla gestione del SGQ ed al miglioramento continuo;*
- *mantenere una comprovata affidabilità dei fornitori, con particolare attenzione all'aspetto delle docenze nel caso di corsi di formazione.*

La valutazione del conseguimento degli obiettivi fissati, mediante riscontri derivati da opportuni indicatori, consente si individuare obiettivi specifici misurabili da raggiungere in un arco di tempo determinato.

L'opera di sensibilizzazione e coinvolgimento di tutto il personale in merito agli obiettivi di qualità è realizzata attraverso riunioni, comunicazioni interne, incontri formativi e quant'altro ritenuto opportuno ed efficace.

Palermo, 1 aprile 2010

Il Legale Rappresentante
ing. Roberto Sanfilippo

