

La **ALMAROMA**, nasce negli anni settanta per rispondere ad una diffusa esigenza di "sicurezza" dei cittadini salentini; essa svolge le sue attività come azienda dedita a:

- Servizi di vigilanza
- Servizi di impiantistica di settore,
- Servizi di custodia.
- Servizi di portierato non armato

La Direzione della ALMA ROMA, consapevole del fatto che **la qualità e la fiducia sono elementi indispensabili per la soddisfazione dei propri clienti**, ha deciso di sviluppare già a partire dal 2004 al proprio interno un sistema qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001, con l'obiettivo di garantire in modo sistematico e documentato un adeguato livello di qualità dei prodotti utilizzati e dei servizi forniti, tale da soddisfare con continuità le esigenze dei propri Clienti.

Da una scelta volontaria di dotarsi di un proprio sistema di qualità, si è passati all'implementazione del sistema per adeguarsi alle nuove normative che il Ministero dell'Interno ha emanato per disciplinare il settore della Vigilanza. La volontà della Direzione di Alma Roma è andata ben oltre le prescrizioni minime decidendo di adeguarsi subito alla nuova norma UNI EN ISO 9001: 2015, pubblicata a Settembre 2015 e certificando la propria Centrale operativa alla norma **UNI CEI EN 50518:2014-1-2-3 Nel 2017 sono state ottenute le certificazioni EN ISO 14001:2014; SA 8000:2014; BS OHSAS 18001:2007**. Tale decisione strategica è maturata da un'attenta analisi del contesto, composto da territorio, mercato, concorrenza ecc. Fornire i propri servizi in modo preciso, costante e affidabile ha consentito e consente all'organizzazione di avere una clientela soddisfatta e fidelizzata che continua ad essere input primario per il mantenimento ed il miglioramento del brand ed il suo rafforzamento sul mercato.

Per raggiungere tutti gli obiettivi e mantenerli nel tempo, la direzione ha messo a disposizione (e continuerà a farlo) i mezzi tecnici, economici e umani necessari, in quanto essa ritiene che il *miglioramento continuo* sia indispensabile all'azienda per competere nel mercato e svilupparsi.

La Direzione si è inoltre impegnata a definire obiettivi e strategie, documentandoli e divulgandoli per garantire che la Politica per la Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali.

ALMA ROMA è, pertanto, impegnata a:

- agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti in campo nazionale ed internazionale ed applicabili al settore di attività specifica;
- perseguire il miglioramento continuo dei risultati attraverso la traduzione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 in prassi e procedure operative;
- **conseguire e mantenere le certificazioni secondo le norme: BS OHSAS 18001:2007 (politica Salute e sicurezza sul lavoro); SA 8000:2014 (politica della responsabilità sociale); ENI ISO 14001:2004 (politica ambientale);**
- accrescere la soddisfazione del cliente mediante la traduzione delle sue esigenze ed aspettative in requisiti dei processi;
- tenere sotto controllo la qualità dei servizi erogati attraverso attività sistematiche di monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti risultanti;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza interna attraverso l'impiego delle migliori procedure operative ed organizzative;
- misurare le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso l'analisi dei dati e delle informazioni di ritorno dal sistema di feedback aziendale;
- Garantire la soddisfazione e la motivazione del personale, nonché una programmazione strutturata dell'addestramento alle discipline tecniche del personale e inerenti la qualità, a tutti i livelli;
- mantenere e sviluppare il know how attraverso attività di formazione ed addestramento;
- promuovere il coinvolgimento delle risorse umane mediante incontri e sessioni di sensibilizzazione sull'importanza di ciascuna attività al raggiungimento degli obiettivi,
- Attuare un'approfondita valutazione dei fornitori per ridurre i rischi di prodotti e/o servizi non conformi;
- Dimostrare la corretta applicazione del sistema qualità attraverso la effettuazione di verifiche di certificazione da ente di parte terza.

Inoltre, l'attenta analisi dei contesti in cui ALMA ROMA sviluppa ed eroga i propri servizi, svolta dall'alta direzione, consente di affrontare, analizzare e valutare i rischi connessi alle proprie attività.

Alma Roma oltre a dotarsi di una politica per la Qualità ha introdotto cenni di politica di gestione del rischio per renderla parte integrante dei propri processi.

Le motivazioni che spingono Alma Roma ad adottare la gestione del rischio sono dati da : salvaguardia della reputazione ed immagine aziendale, rafforzamento dei processi di pianificazione strategica responsabilizzazione di tutta la compagine aziendale e creazione di maggiore consapevolezza sull'esposizione al rischio ed alle opportunità che, invece, possono essere colte.

Alma Roma si impegna, pertanto, oltre a quanto già esposto per la Politica della Qualità, a:

- l'identificazione e la valutazione dei principali rischi legati ai processi aziendali;
- la verifica continua circa il funzionamento e l'efficacia del processo di gestione dei rischi.
- Rispettare i requisiti cogenti.

Alla funzione di Responsabile del Sistema di Gestione, individuato all'interno della compagine direzionale, è assegnato il compito di assicurare l'attuazione ed il continuo miglioramento del Sistema di Qualità.

Tutto il personale dell'azienda ha il dovere ed il diritto di partecipare, secondo le proprie responsabilità e competenze, al raggiungimento degli obiettivi aziendali definiti dalla Direzione, che assicura di mettere a disposizione le risorse necessarie alla loro realizzazione.

Gli obiettivi "specifici" che l'azienda intende anno per anno raggiungere, sono riportati in apposito modello di **"Obiettivi e Piani di Miglioramento"** allegato a Manuale Gestione Qualità.

Vernole, li 14/09/2017

REV.01 14/09/2017

Il Presidente

Giorgio De Carlo