

ZUGLIANI S.R.L. è un'impresa che opera nel settore civile e delle infrastrutture dal 1988. Nell'evoluzione della sua storia la ditta opera nel settore edile dal 1958. L'Azienda ha acquisito negli anni alti livelli di qualità organizzativa e tecnologica tali da garantire l'esecuzione di opere anche complesse con tecniche d'esecuzione moderne.

Le attività svolte sono supportate da un'organizzazione tecnica e gestionale predisposta per la fornitura di un servizio di consulenza ante e post-vendita.

ZUGLIANI S.R.L. si è posta l'obiettivo di creare una buona e salda immagine verso i propri Clienti, attraverso interventi realizzativi di elevata qualità, supportata da molteplici servizi collegati e conformi alle normative in vigore, intervenendo con professionalità e sollecitudine in tutte le fasi del rapporto con il cliente. Le attività svolte sono supportate da un'organizzazione tecnica e gestionale predisposta per l'erogazione di un servizio di consulenza ante e post-vendita.

La struttura organizzativa flessibile ed elastica, l'applicazione dei moderni concetti di autocontrollo e prevenzione, la filosofia del miglioramento continuo, sono i capisaldi adottati per raggiungere l'obiettivo prefissato. A tale proposito la gestione dei processi aziendali e del Sistema di Gestione Integrato è garanzia per il Cliente di un controllo continuo e documentato di tutti i parametri che influenzano la qualità del prodotto / servizio, in ottica di raggiungimento delle aspettative e della soddisfazione del Cliente stesso.

L'andamento del mercato cui da tempo ci si rivolge, ha tuttavia imposto ed impone sempre più continui aggiornamenti strategico – organizzativi, per continuare a mantenere e possibilmente migliorare i livelli di *Customer Satisfaction* cui la Società ha abituato i propri Clienti.

Anche per questo, si è ritenuto opportuno introdurre, implementare e mantenere, il Sistema di Gestione Aziendale Integrato, conforme alla norma UNI EN ISO 9001 (Qualità), alla norma UNI EN ISO 14001 (Ambiente) ed allo standard BS OHSAS 18001 (Sicurezza).

Il Sistema Integrato è stato concepito in azienda come fattore di integrazione di processi ma anche e soprattutto come fattore di crescita delle risorse umane e strutturali. Esso non deve essere pertanto visto come un insieme burocratico di regole ed adempimenti.

L'azienda è pienamente consapevole che una responsabile strategia economica e rivolta alle problematiche derivanti dalle proprie attività, risulta essere essenziale per il proprio successo e per la soddisfazione dei propri clienti, migliorando l'immagine aziendale e consolidando il segmento di mercato; essa riconosce inoltre che il miglioramento continuo delle proprie performances conduce a significativi vantaggi commerciali ed economici, soddisfacendo, nello stesso tempo, le attese di miglioramento relative al contesto in cui l'azienda opera.

Ci si impegna pertanto a perseguire una politica di continuo miglioramento dei processi aziendali, eliminando o riducendo al minimo, ove tecnicamente possibile ed economicamente sostenibile, ogni rischio derivante dalle proprie attività.

Per far sì che la Gestione del Rischio sia efficace, i principi che **ZUGLIANI S.R.L.** intende seguire sono:

- La gestione del rischio crea e protegge il valore: contribuisce al raggiungimento degli obiettivi, al rispetto dei requisiti cogenti, alla qualità del prodotto, alla efficace gestione dei progetti, all'efficienza dei processi;
- La gestione del rischio è parte integrante di tutti i processi dell'organizzazione: fa parte delle responsabilità della Direzione in termini di pianificazione strategica progettuale e di cambiamento;
- La gestione del rischio è parte del processo decisionale: aiuta i responsabili ad effettuare scelte consapevoli, determinare la scala delle priorità delle azioni e valutare azioni alternative;
- La gestione del rischio tiene conto esplicitamente dell'incertezza, della sua natura, e di come può essere affrontata;
- Un approccio sistematico, tempestivo e strutturato alla gestione del rischio contribuisce all'efficienza ed a risultati coerenti, confrontabili ed affidabili;
- La gestione del rischio tiene in considerazione i fattori umani e culturali, individuando capacità, percezioni ed aspettative delle persone interne ed esterne, che possono facilitare o impedire il raggiungimento degli obiettivi;
- La gestione del rischio è trasparente e inclusiva: coinvolge i portatori di interesse, in particolare i responsabili delle decisioni, permettendo che i loro punti di vista siano presi in considerazione.

In tale contesto gli obiettivi generali che la Direzione si impegna a realizzare sono i seguenti:

- Analizzare le esigenze espresse o implicite del cliente e collaborare con esso per una compiuta definizione dei requisiti progettuali ed esecutivi, conservando e migliorando nel tempo tale rapporto di collaborazione al fine di ottenere la sua piena soddisfazione;

- Rispettare gli standards qualitativi preventivamente fissati e, nel contempo, migliorarli, conformemente a quelle che sono le esigenze del cliente in termini di costo, affidabilità e disponibilità;
- Attivare un processo di continuo miglioramento del prodotto / servizio reso al cliente attraverso una azione costruttiva e continua di tutti i propri collaboratori;
- Monitorare costantemente il mercato e le sue variazioni, e operare mediante un efficace controllo della redditività e dei costi al fine di accrescere gli utili e la competitività sul mercato dell'azienda;
- Assicurare che i prodotti costruiti e che le modalità di erogazione dei servizi siano svolte in conformità alla legislazione vigente applicabile, alle norme tecniche e alle procedure operative previste;
- Ricercare costantemente la collaborazione delle autorità pubbliche e delle comunità locali al fine di prevenire possibili incidenti ambientali e gestire con efficacia ed efficienza ogni possibile emergenza, al fine di ridurre ogni impatto connesso;
- Identificare, valutare e mantenere costantemente sotto controllo tutti gli aspetti ambientali connessi ai prodotti / servizi erogati, individuando e realizzando adeguate misure protettive atte al contenimento degli impatti; attuare ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire gli incidenti ambientali;
- Pianificare e coordinare le attività di gestione dei rifiuti da costruzione fin dall'inizio del progetto per garantire che gli obiettivi di riciclo e riutilizzo vengano raggiunti;
- Prevenire la produzione di rifiuti e riutilizzare in loco i materiali per evitare la produzione dei rifiuti all'origine, identificando le azioni da realizzare in loco necessarie alla riduzione dei rifiuti e quali materiali saranno riciclati, riutilizzati e recuperati, e come sarà gestito il processo;
- Identificare, valutare e mantenere costantemente sotto controllo tutti i rischi per la salute e sicurezza sul lavoro che possano potenzialmente coinvolgere i lavoratori e tutti i soggetti terzi interessati, individuando e realizzando adeguate misure preventive e protettive, atte al controllo di tali rischi;
- Gestire gli aspetti relativi alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, considerati quali fattori di primaria importanza per la crescita professionale di ciascun collaboratore;
- Tutelare e salvaguardare l'incolumità dei propri dipendenti, dei terzi coinvolti, dei clienti e del pubblico; facendo fronte con rapidità, efficacia e diligenza ad emergenze o incidenti che dovessero verificarsi;
- Produrre un continuo e ragionevole miglioramento, in termini di efficienza e sicurezza dei processi, delle infrastrutture e delle attrezzature aziendali;
- Definire obiettivi e traguardi in materia di Qualità, Ambiente e Sicurezza, da integrare con la gestione operativa degli ambienti di lavoro ed dei programmi di sviluppo aziendali;
- Assicurarsi che la Politica Integrata qui esposta e il relativo Sistema di Gestione Integrato siano compresi, attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione e che il sistema sia sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione, addestramento, coinvolgimento e sensibilizzazione di tutti i collaboratori dell'azienda, al fine di perseguire un miglioramento continuo dei prodotti / servizi ed una mitigazione dei rischi connessi alle attività lavorative;
- Assicurarsi che il presente documento sia disponibile verso le parti interessate;
- Mettere in atto e mantenere un efficace Sistema di Gestione Integrato Qualità – Sicurezza - Ambiente secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, della norma UNI EN ISO 14001:2015 e dello standard OHSAS 18001:2007.

Tali azioni, che costituiranno il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli specifici obiettivi di miglioramento saranno perseguite con volontà imprenditoriale, attuata dalla Direzione mettendo a disposizione le necessarie risorse in termini di personale, apparecchiature, infrastrutture e attrezzature.

L'attuazione della Politica Integrata è riservata alla Direzione aziendale che per tale azione si avvale del supporto di RGQ, RGA E RGS.

A tal fine si affida alle figure RGQ, RGA e RGS il compito di garantire che il Sistema di Gestione Aziendale Integrato sia definito, applicato e mantenuto in conformità a quanto prescritto dalle norme di riferimento e dai contenuti del presente documento.

La Direzione

Imèr (TN), 18 ottobre 2017