



POLITICA DELLA QUALITÀ SICUREZZA E AMBIENTE

Pag. 1 di 5

Politica della Qualità

La direzione della CNI informatica si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente (vero e proprio o interno).

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della CNI informatica, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone la CNI informatica sono:

- **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione degli accordi di partnership con i fornitori;
- **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- **l'assistenza al cliente;**

(il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami)

- **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Alfonsine, 15 Novembre 2006

Direzione Generale

| | | |
|---|--|-------------|
|  | POLITICA DELLA QUALITÀ SICUREZZA E AMBIENTE | Pag. 2 di 5 |
|---|--|-------------|

“ POLITICA PER L’AMBIENTE ”

La crescente attenzione della comunità nei confronti delle tematiche ambientali richiede un concreto impegno da parte di tutti i soggetti, individui e società, per garantire uno sviluppo che riduca le ricadute negative sulla natura e sull’uomo.

CNI INFORMATICA in questo contesto vuole essere un soggetto attivo e ritiene che la propria Politica Ambientale costituisca l’elemento chiave per definire i propri indirizzi ed impegni per l’ambiente.

Puntare alla competitività sul mercato rispettando gli effetti sociali sulla comunità in cui si opera, significa distinguere i propri servizi in termini di qualità e rispetto dell’ambiente in modo tale che le attività aziendali siano in grado di minimizzare ogni impatto negativo per l’ambiente.

I principi con cui la Direzione Generale di CNI INFORMATICA. intende attuare e rispettare questi impegni sono:

- Rispetto di tutte le leggi, i regolamenti e le normative cogenti o sottoscritte volontariamente;
- Rispetto di tutte le prescrizioni di legge e altre;
- Miglioramento continuo inteso come ricerca del giusto equilibrio tra impatto ambientale e crescita economica;
- Protezione ambientale, vista come prevenzione dell’inquinamento e non solo come interventi correttivi di eliminazione delle non conformità a posteriori o di mero adeguamento legislativo;
- Aperta collaborazione con tutte le parti interessate, ovvero Clienti, Fornitori, Enti locali, Autorità di controllo e Componenti Sociali e Dipendenti per la gestione delle problematiche connesse all’ ambiente.

Per concretizzare e attuare tali impegni la Direzione Generale di CNI INFORMATICA ha implementato un Sistema Gestione Ambientale, in conformità alla norma UNI EN ISO 14001 Edizione 2004, come strumento che deve essere utilizzato e mantenuto efficace allo scopo di:

- Definire e individuare responsabilità e procedure per assicurare una adeguata gestione degli aspetti ambientali correlati alle proprie attività;
- Rendere disponibili le maggiori risorse economiche possibili, le migliori tecnologie accessibili e le competenze più adeguate;
- Individuare e assicurare il controllo degli impatti ambientali determinati dalle proprie attività.
- Minimizzare il consumo di risorse energetiche e di materiali e contemporaneamente la produzione di rifiuti, favorendone il recupero ove possibile;
- Migliorare la propria efficienza individuando indicatori ambientali e fissando obiettivi, programmi e traguardi di miglioramento ambientale;
- Aumentare la sensibilizzazione dei Collaboratori verso le tematiche ambientali attraverso programmi di formazione e addestramento;
- Assicurare che le politiche ambientali e il Sistema Gestione Ambientale siano verificati periodicamente per prevenire ogni possibile scostamento, dovuto a evoluzioni organizzative, legislative e tecnologiche.



POLITICA DELLA QUALITÀ SICUREZZA E AMBIENTE

Pag. 3 di 5

La linea strategica di CNi INFORMATICA si traduce in una serie mirata di programmi, obiettivi e traguardi ambientali stabiliti annualmente, con indirizzi costantemente migliorativi, in occasione dei riesami per la gestione aziendale dell'Ambiente.

La Direzione Generale ha individuato nel Responsabile Sistemi Gestione il proprio rappresentante al quale è conferita l'autorità e la responsabilità di intraprendere ogni azione di prevenzione, controllo e correzione necessaria per attuare e perseguire questa Politica.

Il Responsabile Sistemi Gestione è inoltre delegato a:

- Individuare, sorvegliare e aggiornare gli impatti generati dall'azienda;
- Diffondere e far comprendere a tutti i livelli aziendali, con programmi formativi e di addestramento, le Politiche per l'Ambiente, i programmi, gli obiettivi e i traguardi in modo che tutti siano consapevoli e attivamente partecipi;
- Coinvolgere i Fornitori a partecipare alla migliore gestione possibile dell'ambiente;
- Monitorare e verificare lo stato di avanzamento dei programmi e il perseguimento degli obiettivi e dei traguardi stabiliti per fornire nuovi indirizzi di miglioramento alla Direzione Generale.

Questo documento deve essere reso disponibile verso il pubblico.

Alfonsine, 01 Giugno 2006

Direzione Generale

| | | |
|---|--|-------------|
|  | POLITICA DELLA QUALITÀ SICUREZZA E AMBIENTE | Pag. 4 di 5 |
|---|--|-------------|

“ POLITICA PER LA SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO ”

“La sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro è un impegno per tutti, che si manifesta non solo nel rispetto di comportamenti sicuri e corretti nello svolgimento del proprio lavoro, ma anche nel creare costantemente le condizioni più idonee affinché ciò avvenga”.

Nella condivisione con tutto il personale del principio sopra esposto la Direzione generale, nella persona dell'amministratore unico ha deciso, per impegnarsi nel miglioramento continuo della gestione della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, di implementare e attuare un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul lavoro in conformità alla norma OHSAS 18001:1999. L'adozione del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro rappresenta una decisione strategica della Direzione generale di CNI INFORMATICA.

Il sistema di Gestione della Sicurezza utilizzato in azienda è stato implementato in riferimento ai principi enunciati dalla norma OHSAS 18001:1999, in conformità alle leggi vigenti e tenendo conto della natura e delle dimensioni dei rischi dell'azienda oltre che della specificità della struttura organizzativa.

La Direzione si è impegnata a definire un sistema documentale appropriato in modo da assicurare che ogni lavoratore possa assumere coscienza e consapevolezza sull'importanza della conformità alla politica, alle procedure di sicurezza, ai requisiti del sistema di gestione della sicurezza; sugli obblighi individuali in tema di sicurezza, sulle conseguenze, reali o potenziali, delle proprie attività lavorative, sulla sicurezza propria e degli altri lavoratori, e i benefici dovuti ad un miglioramento della loro prestazione individuale; sul proprio ruolo e responsabilità per raggiungere la conformità alla politica della sicurezza e sulle potenziali conseguenze di scostamenti rispetto alle procedure operative specificate.

La visione ed i valori essenziali oltre che le convinzioni di CNI INFORMATICA in tema di Sicurezza e Salute sul lavoro sono sintetizzabili in:

- ✓ la gestione della salute e sicurezza sul lavoro ed i risultati che otteniamo sono parte integrante e imprescindibile della gestione dell'azienda al pari degli altri risultati aziendali;
- ✓ le attività lavorative non devono mai nuocere alla salute e sicurezza di chi lavora;
- ✓ la sicurezza e salute sul lavoro è un principio fondamentale ed irrinunciabile in ogni nostra attività;
- ✓ il rispetto della legislazione vigente e degli accordi applicabili è imprescindibile da qualsiasi altra considerazione nell'attività dell'azienda a tutti i livelli;
- ✓ la responsabilità nella gestione nel sistema di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro è di tutti noi, ciascuno per le proprie competenze, dalla proprietà fino ad ogni singolo lavoratore;
- ✓ l'azienda tutta s'impegna nel miglioramento continuo e nella prevenzione della sicurezza e salute sul lavoro perché i risultati che ne derivano migliorano la SGSL della vita di ognuno di noi;
- ✓ tutti in azienda devono essere sensibilizzati e formati per svolgere i propri compiti in sicurezza assumendosi le proprie responsabilità in tema di sicurezza e salute sul lavoro;
- ✓ tutti in azienda devono essere coinvolti e consultati in tema di sicurezza e salute sul lavoro.

| | | |
|---|--|-------------|
|  | POLITICA DELLA QUALITÀ SICUREZZA E AMBIENTE | Pag. 5 di 5 |
|---|--|-------------|

Gli obiettivi generali del SGSL di CNI INFORMATICA sono riassumibili nella ricerca ed impegno per ottenere:

- ✓ la riduzione ed eliminazione di eventuali infortuni e malattie derivanti dalle attività lavorative;
- ✓ una migliore gestione dei rischi con particolare riferimento ai cantieri;
- ✓ una riduzione delle potenziali e reali cause d'infortunio tramite azioni correttive e preventive;
- ✓ una verifica tempestiva del rispetto degli adempimenti di legge;
- ✓ una più continua ed efficace comunicazione tra azienda e lavoratori tramite incontri in cui si discuta di sicurezza e salute;
- ✓ un miglior monitoraggio del livello di controllo del rischio residuo al fine di minimizzarlo ulteriormente tramite azioni di miglioramento continuo.

A tale scopo la direzione generale si impegna al rispetto della legislazione attualmente applicabile in tema di Sicurezza e Salute sul Lavoro e al suo continuo aggiornamento nonché al rispetto dei requisiti previsti dalla normativa OHSAS 18001:1999 e a mettere a disposizione tutte le risorse umane, materiali, finanziarie e strumentali necessarie.

La Direzione generale intende inoltre attuare il continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Sicurezza, attraverso il costante richiamo dell'organizzazione tutta circa l'importanza del rispetto dei requisiti di sicurezza e salute previsti dal sistema di gestione della sicurezza sviluppato, dei requisiti legali e regolamentativi. A tal fine ha stabilito la presente politica per la sicurezza e salute sul lavoro, basata su obiettivi misurabili e sull'utilizzo di indicatori in grado di monitorare costantemente la capacità del sistema di raggiungere gli obiettivi iniziali previsti.

La Politica della Sicurezza ed il quadro degli obiettivi annuali, sono comunicati all'interno della CNI INFORMATICA a tutti i dipendenti mediante riunioni che coinvolgono tutto il personale in modo tutti siano informati e che i contenuti siano compresi e sostenuti a tutti i livelli. Tutti sono chiamati a collaborare per rendere la Politica della Sicurezza attiva comprensibile e migliorabile, ognuno con le proprie esperienze e capacità .

Riesami sistematici della Direzione definiti annualmente consentono di accertare: se gli obiettivi sono stati raggiunti e se si mantengono appropriati ed adeguati a conseguire gli scopi definiti; se il perseguimento del miglioramento continuativo in tutte le attività aziendali è attuato efficacemente; se l'informazione ai pertinenti livelli dell'organizzazione è adeguata agli obiettivi. I risultati dei riesami sono diffusi a tutto il personale dipendente, in modo tale che tutti siano consapevoli dell'importanza e della rilevanza delle attività affidate e di come l'attività di ognuno contribuisca al raggiungimento degli obiettivi generali della Sicurezza e Salute sul lavoro. Nell'ambito del Riesame della Direzione è valutata l'adeguatezza e la continua idoneità alle strategie aziendali della presente Politica e delle risorse messe a disposizione.

La presente Politica deve essere esposta e accessibile a tutti i dipendenti e ospiti di CNI INFORMATICA e deve essere distribuita alle parti interessate che ne facciano richiesta.

Alfonsine, 01 Giugno 2006

Direzione Generale

