

Il Nostro approccio alla Qualità ha origine dalla formulazione della nostra missione associativa, rivolta a svolgere sempre meglio il nostro ruolo avendo sempre al centro di ogni nostro intervento e dell'insieme delle nostre attività il Cliente e la passione per il nostro lavoro.

Gli indirizzi generali per la definizione di queste soluzioni consistono nella:

- costante ricerca per offrire al Cliente un servizio migliore;
- adeguamento continuo al progresso tecnologico;
- aggiornamento professionale e ricerca di nuove soluzioni di processo;
- attenzione al mercato, per avere un sempre più ampio spettro di opzioni di processo e di servizio;
- difesa di quei "valori" impalpabili che costituiscono lo "spirito" della **MACEG S.R.L.**;
- gestione oculata delle risorse finanziarie;
- allargamento graduale dei Clienti ed elevata soddisfazione degli stessi;
- mettere il Cliente al "centro" delle attività della **MACEG S.R.L.**;
- rafforzamento della immagine della **MACEG S.R.L.**;

La **MACEG S.r.l.** è responsabilmente e concretamente impegnata nei confronti di tutte le parti interessate, per:

- ✓ offrire soluzioni che soddisfino pienamente le richieste e le aspettative del cliente diretto e, in particolare, dei destinatari finali dei servizi erogati (cittadini e comunità che usufruiscono del sistema idrico e fognario);
- ✓ operare nel contesto di riferimento per l'individuazione e mitigazione dei rischi correlati alle attività aziendali.

Le parti interessate sono individuate con un monitoraggio sistematico del contesto di riferimento della **MACEG S.r.l.** e sono le seguenti:

- ✓ il cliente diretto (prevalentemente RFI);
- ✓ i destinatari ultimi dei servizi (cittadini con particolare riferimento ai viaggiatori);
- ✓ i dipendenti;
- ✓ i gestori di altri servizi che eventualmente interagiscono con la nostra società (connettività, telefonia, distribuzione energia elettrica, distribuzione gas) ;
- ✓ i subappaltatori;
- ✓ i fornitori di materiali;
- ✓ i fornitori di servizi (con particolare riferimento a trasporto e trattamento e/o messa in riserva e/o recupero rifiuti).

Questo impegno, di alta priorità, si esplica principalmente con la volontà di coinvolgere responsabilmente tutto il personale, aumentandone competenza e consapevolezza sull'esigenza di garantire un operato sempre teso alla massima attenzione verso il perseguimento del miglioramento continuo delle performances competitive della **MACEG S.r.l.**

La Direzione, quindi, si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione guida di tutte le attività aventi influenza positiva sull'impatto che la **MACEG S.r.l.** può generare sul contesto che la include, attraverso la diffusione a tutti i livelli degli obiettivi di miglioramento.

Gli obiettivi sono coerenti con l'analisi del contesto effettuata dalla **MACEG S.r.l.** per individuare le parti interessate, i bisogni e le aspettative ad esse collegati e i rischi che insistono sulla **MACEG S.r.l.** (minacce da affrontare e opportunità da cogliere).

I seguenti obiettivi e impegni sono fissati annualmente e diffusi al personale responsabile, tramite il prospetto "Obiettivi - Processi – Indicatori – Monitoraggio" diffuso tramite il riesame della Direzione:

- 1) la piena soddisfazione del proprio cliente e, in generale, di tutte le parti interessate;
- 2) l'assicurazione della disponibilità di risorse;
- 3) il miglioramento continuo dei processi e dei servizi;
- 4) la piena soddisfazione e crescita continua di tutte le persone;
- 5) il perseguimento del miglioramento continuo delle proprie prestazioni in termini di efficienza, efficacia, ed economicità aziendale;
- 6) il rispetto degli obblighi di conformità relativo agli impegni sottoscritti con le parti interessate, ai requisiti cogenti del settore nel quale opera e ai principi della norma UNI EN ISO 9001:2015.
- 7) Il potenziamento della catena Cliente - Fornitore interna;
- 8) Il coinvolgimento dei partner–fornitori nel circuito virtuoso del miglioramento continuo;
- 9) L'eliminazione dei "compartimenti stagni" che minano alla base la comunicazione interna e la condivisione della conoscenza.

L'Amministratore Unico è impegnato nel raggiungimento di questi obiettivi garantendo che ogni risorsa umana sia consapevole e tenda al perseguimento dei medesimi.

Gli obiettivi generali, sono espressi in obiettivi specifici e misurabili tramite un quadro strutturale inserito nel "Riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione (il prospetto "Obiettivi - Processi – Indicatori – Monitoraggio"). Tale quadro, consente di definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità.

Gli obiettivi specifici e misurabili, a loro volta, sono espressi come miglioramento degli indicatori relativi a:

- La conformità delle opere realizzate dalla Maceg;
- La conformità delle prestazioni erogate dalle risorse in outsourcing;
- Le performances relative al processo di gestione delle gare;
- La minimizzazione dei reclami con la tempestiva presa in carico delle esigenze dei clienti;
- La soddisfazione dei clienti;
- La conformità del sistema di gestione per la qualità ai requisiti della norma.

Altri indicatori possono essere di volta in volta definiti nel corso dell'effettuazione del Riesame da parte della Direzione. L'Amministratore Unico ridefinisce e attribuisce gli obiettivi in sede di Riesame del Sistema Qualità. In questa occasione li diffonde a tutta l'organizzazione.

La Politica per la Qualità (esaminata, confermata o aggiornata nell'ambito del Riesame della Direzione) è attuata quotidianamente da tutto il personale e sotto la costante attenzione e supervisione dell'Amministratore Unico.

Roma (Rm), 27/07/2016

Approvato dall'Amministratore Unico

nella persona di Pietro Paolo Russo

