



# IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, SICUREZZA ED AMBIENTE E LA SUA COLLOCAZIONE

Costruzioni Diemme Srl è un'azienda di nicchia che nel corso della sua storia ha deciso di specializzarsi nella rimozione di materiale contenente amianto in matrice compatta e nella fornitura con posa in opera di nuove coperture.

Principi cardine della società sono: l'attenzione alle esigenze del cliente, la qualità del servizio, il rispetto dell'ambiente e la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori.

Ai nostri clienti offriamo competenza, professionalità ed affidabilità.

L'architettura del ns. sistema di gestione riflette una visione per processi.

Il [grafico](#) in calce evidenzia alcuni elementi che caratterizzano il ns. concetto di gestione aziendale, ovvero:

- Costruzioni Diemme è una piccola comunità che ha lo scopo di realizzare e fornire servizi adatti all'uso in un contesto di economia di mercato. L'organizzazione è posizionata in un ambiente più vasto e che può essere influenzato da forze esterne di vario tipo. Tra queste forze, che possono modificare o annullare l'operato dell'organizzazione, devono sicuramente rientrare azioni di governi locali e nazionali, politiche fiscali e monetarie, cambi monetari, tendenze dei mercati, consenso o tolleranza sociale, vincoli di svariata natura inclusi quelli ambientali, disponibilità, cultura e distribuzione anagrafica dei lavoratori. Questi ed altri fattori esterni vengono presi in considerazione, monitorati e possibilmente anticipati perché possono determinare impatti significativi sull'organizzazione interna e sulle sue strategie aziendali.
- All'interno di COSTRUZIONI DIEMME SRL lo schema evidenzia, con una rappresentazione a strati concentrici, la priorità delle strategie sulle politiche: l'attenzione per la soddisfazione del cliente porta al raggiungimento degli obiettivi aziendali.
- Costruzioni Diemme è un'organizzazione costituita da persone: il consenso, la motivazione e la formazione delle persone che la costituiscono liberano energie ed intelligenza che formano a loro volta l'essenza stessa della capacità dell'organizzazione.
- Tecnologia e comunicazione portano all'interno di Costruzioni Diemme informazioni aggiornate e tempestive, necessarie all'analisi dei dati per la formazione di indicatori indispensabili al controllo dei processi e dei loro risultati.
- Nel cerchio più interno sono rappresentati i principali processi della ns. organizzazione. Commerciale e Cantiere sono considerati processi di punta in quanto sono quelli che, più degli altri, si interfacciano direttamente con le richieste ed esigenze del mercato-cliente. Gli altri processi, essendo prettamente di natura tecnica, sono considerati come processi chiave. Essi interagiscono direttamente o conseguentemente agli input lanciati dai processi di punta per garantire la soddisfazione del cliente
- Tutti i processi rappresentati sono comunque ritenuti fondamentali per COSTRUZIONI DIEMME SRL, perché danno valore aggiunto o perché sono indispensabili al buon funzionamento dell'organizzazione.





## UNITI PER VINCERE



### I PRINCIPI CARDINE DELLA SOCIETÀ SONO:

### QUALITÀ DEL SERVIZIO, RISPETTO DELL'AMBIENTE E TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI.

I punti fondamentali su cui la Direzione della COSTRUZIONI DIEMME SRL desidera richiamare l'attenzione di tutti i collaboratori sono:

#### **Chi ci paga è il Cliente.**

Ciascuno di noi deve considerare il Cliente come l'elemento centrale del sistema di gestione della COSTRUZIONI DIEMME SRL. Dobbiamo impegnarci per comprendere le aspettative dei Clienti con l'obiettivo di mantenere un rapporto continuativo e di crescita. Il Commerciale dovrà farsi carico di valutare e migliorare l'efficacia delle forme di comunicazione con i Clienti.

#### **La logica delle regole deve essere sostituita con la logica degli obiettivi.**

Ad ogni area aziendale verranno assegnati degli obiettivi al cui raggiungimento ciascuno deve collaborare.

Le regole non verranno abbandonate, ma si dovrà puntare a limitare al massimo le forme di burocrazia e di inutile formalismo a vantaggio dell'efficacia e dell'efficienza.

#### **Gli errori commessi non devono essere nascosti ma devono rappresentare il patrimonio delle nostre conoscenze ed opportunità di crescita come individuo e come squadra.**

L'individuazione degli errori non è finalizzata alla ricerca di un colpevole ma alla comprensione delle cause che hanno portato all'insuccesso e devono rappresentare la voglia di riscatto e di rilancio verso futuri nuovi successi.

#### **La COSTRUZIONI DIEMME SRL per crescere e prosperare ha bisogno di essere circondata da persone interne ed esterne fortemente motivate dalla consapevolezza che la propria crescita e prosperità è direttamente collegata a quella dell'azienda.**

La crescita delle persone deve essere parallela a quella delle risorse e dei prodotti

Ogni persona che ha un ruolo di responsabilità, deve farsi carico di comprendere e trasmettere alla Direzione le aspettative di tutti i collaboratori, interni ed esterni.

#### **La COSTRUZIONI DIEMME SRL in previsione di sviluppi futuri sente la necessità di perfezionare il proprio sistema di controllo di gestione aziendale.**

La Direzione ha deciso di potenziare il sistema di gestione dei dati e chiede ad ogni collaboratore di fornire dati tempestivi e precisi.

#### **La COSTRUZIONI DIEMME SRL per crescere deve migliorare.**

Ogni persona deve puntare ad essere il leader di sé stesso. Il Responsabile della Gestione delle Risorse Umane si dovrà far carico di attuare una formazione e una sensibilizzazione finalizzata a far comprendere come ogni attività ha un proprio fornitore da cui dobbiamo aspettarci il meglio, ed un cliente a cui dobbiamo dare il massimo.

#### **Deve essere privilegiato il gioco di squadra per migliorare la sincronia con modalità similari al funzionamento di un orologio.**

Pensate all'utilità dell'orologio. L'orologio serve per misurare il tempo. Il tempo viene misurato dal lavoro armonioso e **SINCRONIZZATO** dei vari ingranaggi. Fate ora un'associazione uomo-ingranaggio. Se all'interno del meccanismo (AZIENDA) uno soltanto degli ingranaggi (UOMO) non si sincronizza perfettamente con gli altri, si perde di vista il vero obiettivo che è quello di leggere l'ora esatta (SERVIZIO). Quindi ogni persona non deve limitarsi a svolgere bene il proprio compito e a conseguire gli obiettivi prefissati, ma deve anche collaborare per la crescita dei propri compagni di lavoro (SINCRONIA DEGLI INGRANAGGI).

**LA DIREZIONE DELLA COSTRUZIONI DIEMME SRL SI IMPEGNA, METTENDO A DISPOSIZIONE LE IDONEE RISORSE UMANE, STRUMENTALI ED ECONOMICHE, A PERSEGUIRE COME OBIETTIVO PRIMARIO E PARTE INTEGRANTE DELLA PROPRIA ATTIVITÀ LA SICUREZZA E LA SALUTE DEI LAVORATORI (INTEGRITÀ PSICO-FISICA), IL RISPETTO DELL'AMBIENTE E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO.**

## OBIETTIVI AZIENDALI

Gli obiettivi di COSTRUZIONI DIEMME SRL sono una conseguenza della propria strategia volta al miglioramento continuo nell'ottica della soddisfazione delle esigenze del cliente al fine di dare un servizio sempre più efficace e efficiente:

#### **Qualità:**

- Espandere la posizione sul mercato attraverso l'individuazione e la soddisfazione delle esigenze del mercato cliente;
- La ricerca continua al miglioramento del servizio offerto;
- Realizzare prodotti innovativi per funzionalità, valore attribuito, disponibilità, sicurezza e conformità alle leggi;
- Migliorare la propria gestione dei dati e delle registrazioni, in modo da avere risposte immediate per la verifica obiettivo/strategia.

#### **Sicurezza:**

- I metodi operativi e gli aspetti organizzativi siano realizzati in modo da salvaguardare la salute dei lavoratori, i beni aziendali, i terzi e la comunità in cui l'azienda opera;
- L'informazione sui rischi specifici dell'attività lavorativa sia diffusa a tutti i lavoratori;
- La formazione degli stessi sia effettuata ed aggiornata con specifico riferimento alla mansione svolta;
- Si faccia fronte con rapidità, efficacia e diligenza a necessità emergenti nel corso delle attività lavorative inerenti alla sicurezza e alla salute dei lavoratori;
- Siano promosse la cooperazione e la collaborazione fra le risorse aziendali, anche in materia di sicurezza e salute sul lavoro, con enti esterni preposti a detta materia;
- Siano rispettate tutte le leggi vigenti in materia di sicurezza e salute sul lavoro;
- Siano gestite le attività aziendali con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali;
- Siano indirizzate a tale scopo la conduzione e la manutenzione di macchine ed attrezzature;
- Sia presente un sistema codificato di vigilanza interno ed esterno che permetta un monitoraggio costante sulle modalità di implementazione del SGSL anche presso le attività svolte in cantiere;
- Sia implementato un riesame della direzione costante che permetta un miglioramento continuo del livello di efficienza ed efficacia del SGSL, e pertanto delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori.

#### **Ambiente:**

- mantenimento di un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 14001:2004;
- individuazione e corretta gestione degli aspetti ambientali delle proprie attività che possono creare impatti significativi sull'ambiente;
- controllo degli aspetti ambientali sui quali COSTRUZIONI DIEMME SRL può esercitare un'influenza (gestione outsourcers e fornitori);
- impegno verso un miglioramento continuo delle proprie performance ambientali, attraverso l'individuazione e il monitoraggio di adeguati indicatori di prestazione ed il periodico riesame degli obiettivi e dei traguardi ambientali;
- impegno al rispetto della legislazione ambientale vigente e ad ogni altro requisito sottoscritto;
- prevenzione dell'inquinamento e gestione delle possibili emergenze di carattere ambientale;
- coinvolgimento e sensibilizzazione del proprio personale, anche mediante la diffusione dei contenuti della presente politica ambientale, nell'intento di diffondere una cultura di responsabilità nei confronti dell'ambiente.

**OGNI COLLABORATORE È INVITATO A FORNIRE SUGGERIMENTI PER L'INDIVIDUAZIONE DEI PUNTI CRITICI DELLA NOSTRA ORGANIZZAZIONE E PER L'UTILIZZO PIÙ EFFICACE ED EFFICIENTE DELLE RISORSE DISPONIBILI.**

**LE CRITICHE SONO BEN ACCETTE QUANDO SONO ACCOMPAGNATE DA POSSIBILI SOLUZIONI.**

*La Direzione*