



Il **CAF – UGL S.r.l** eroga **servizi di assistenza fiscale ai lavoratori dipendenti, ai lavoratori assimilati ed ai pensionati** ed in questo aspira ad accrescere la propria credibilità conquistando una posizione di rilievo sul mercato.

Attraverso l'opera dell'Amministratore Unico, **dott.ssa Cinzia Marzoli**, ha ritenuto doveroso ed opportuno mantenere un **Sistema di Gestione per la Qualità**, in osservanza della norma volontaria **UNI EN ISO 9001**, basandosi sulla convinzione che la sua scrupolosa ed attenta applicazione porterà vantaggi significativi all'organizzazione, in termini di immagine, competitività sul mercato ed espansione territoriale, aumentandone la capacità di erogare servizi in grado di soddisfare sempre più i requisiti e le esigenze dei Clienti e degli Utenti/Contribuenti, attraverso il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza degli stessi.

Conseguito il traguardo della **Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità**, in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001**, emessa dall'Ente di Certificazione **SGS ITALIA SRL** accreditato **ACCREDIA**, in data **23/01/2004** con il n° **IT04 / 0066**, l'organizzazione si impegna all'attuazione efficace ed efficiente del proprio **Sistema di Gestione per la Qualità** ed al conseguente mantenimento del **Certificato di Qualità**. Pertanto, l'obiettivo principale che l'organizzazione intende perseguire è la **Soddisfazione delle esigenze, delle aspettative e delle richieste dei Clienti e degli Utenti/Contribuenti** (incluse quelle implicite ed inesprese) e **delle altre parti interessate** (dipendenti e fornitori), attraverso:

- l'ottimizzazione dei propri processi;
- il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza del SGQ, del livello delle proprie prestazioni e delle modalità operative, finalizzandole alla prevenzione di eventuali inefficienze di servizio;
- la disponibilità di idonee risorse, umane, tecniche ed economiche.

A tal fine l'organizzazione si impegna:

- 1) A diffondere e sostenere in tutta l'organizzazione la **cultura** della **Qualità**;
- 2) **Ad** operare nel rispetto della **legislazione vigente** e degli **accordi contrattuali definiti**;
- 3) **A definire** un quadro strutturale di **Obiettivi per la Qualità**, misurabili nel tempo, da raggiungere e riesaminare periodicamente;
- 4) **Ad assegnare al Cliente e all'Utente/Contribuente un ruolo centrale** nelle strategie e nei processi di miglioramento dell'organizzazione, monitorandone costantemente i livelli di soddisfazione attraverso l'analisi degli indicatori



- indiretti di soddisfazione del Cliente, al fine di raggiungere l'obiettivo dell'assenza di reclami/contestazioni da parte degli stessi;
- 5) A garantire che il **Responsabile Gestione Qualità** abbia l'autorità e le risorse necessarie per il controllo/monitoraggio costante del SGQ e dei suoi successivi miglioramenti;
 - 6) Alla raccolta, alla elaborazione e al controllo degli indicatori di processo;
 - 7) All'applicazione e alla verifica delle **Azioni Correttive e Preventive** intraprese;
 - 8) A controllare l'efficienza e l'efficacia del SGQ attraverso l'esecuzione di **Audit Interni** pianificati;
 - 9) Alla **continua formazione delle risorse umane** allo scopo di ottenere un elevato livello di competenza, addestramento e consapevolezza del proprio personale;
 - 10) Alla **valutazione**, alla **qualificazione** e al **continuo monitoraggio** delle **prestazioni** dei propri **fornitori di prodotti e servizi (incluse le Sedi Operative CAF – SOC)**, al fine di assicurare l'erogazione di servizi affidabili ed efficienti, anche attraverso la conduzione di Audit di seconda parte presso gli stessi;
 - 11) A rendere disponibile ai soggetti interessati la propria **Politica per la Qualità**;
 - 12) **A riesaminare** periodicamente la presente **Politica** per accertarne l'idoneità.

La **Direzione** ha divulgato la Politica per la Qualità a tutto il personale, coinvolgendolo nella determinazione degli obiettivi di miglioramento e nei piani di sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità, e ne ha verificato la sua comprensione all'interno dell'organizzazione con riunioni e incontri dedicati.

Nel corso del **Riesame della Direzione**, **almeno una volta l'anno**, la DIR riesamina il contenuto della presente Politica, valutandone la sua continua idoneità ed aderenza alle esigenze dell'organizzazione.

REDATTO IN DATA

01.09.2017

APPROVATO DA DIR