

PRINCIPI DI GOVERNANCE

Primo principio: attenzione al cliente

Poniamo il Cliente al centro di ogni nostra scelta strategica, consapevoli che il successo aziendale dipenda dalla capacità di comprenderne e anticiparne le esigenze. Il nostro impegno va oltre il semplice rispetto dei requisiti contrattuali: miriamo a costruire un rapporto di profonda fiducia attraverso l'eccellenza del servizio e la ricerca costante di soluzioni che superino le aspettative.

Il Sistema di Gestione per la Qualità costituisce lo strumento fondamentale attraverso cui garantiamo elevati standard operativi, continuità delle prestazioni e un miglioramento costante dei servizi, con l'obiettivo di creare valore aggiunto per il Cliente e per tutte le parti interessate.

Secondo principio: leadership

La leadership aziendale definisce la direzione strategica dell'organizzazione, promuovendo una cultura orientata alla qualità, alla responsabilità e al miglioramento continuo. La Direzione si impegna a stabilire obiettivi chiari e coerenti con la missione e la visione aziendale, assicurando che siano compresi, condivisi e perseguiti a tutti i livelli.

Attraverso l'esempio, la comunicazione efficace e l'assunzione di responsabilità, la leadership crea le condizioni affinché le persone siano coinvolte, motivate e messe nelle condizioni di operare in modo efficace. La Direzione garantisce la disponibilità delle risorse necessarie, favorisce il lavoro per processi e sostiene decisioni basate su dati e analisi, nel rispetto delle parti interessate e dei principi di sostenibilità.

L'applicazione di questo principio rafforza coerenza organizzativa, chiarezza dei ruoli, fiducia reciproca e capacità dell'azienda di raggiungere risultati duraturi, creando valore economico e impatto positivo nel tempo.

Terzo principio: coinvolgimento delle persone

Le persone, a tutti i livelli dell'organizzazione, rappresentano un elemento essenziale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. L'azienda promuove lo sviluppo di competenze adeguate attraverso formazione continua, valorizzazione delle professionalità e condivisione degli obiettivi, affinché ciascun collaboratore sia consapevole del proprio ruolo e del valore che contribuisce a creare.

Le relazioni e le comunicazioni interne si fondano sul rispetto della persona e delle responsabilità assegnate. Il riconoscimento dei risultati, il pieno apprezzamento dell'impegno e il costante miglioramento delle competenze favoriscono il coinvolgimento attivo del personale, la responsabilizzazione individuale e la partecipazione ai processi di miglioramento continuo.

L'applicazione di questo principio contribuisce a rafforzare motivazione, senso di appartenenza, capacità di innovazione e creatività, elementi fondamentali per una crescita sostenibile e condivisa dell'organizzazione.

Quarto principio: approccio per processi

Il raggiungimento e il consolidamento nel tempo dei risultati aziendali sono favoriti da una gestione efficace ed efficiente delle attività, comprese e governate come processi tra loro interconnessi, inseriti all'interno di un sistema organizzativo coerente.

La comprensione di come i risultati vengano generati attraverso l'insieme dei processi, delle risorse impiegate, dei controlli applicati e delle relative interazioni consente di migliorare le prestazioni complessive, ottimizzare l'utilizzo delle risorse e garantire coerenza, controllo e continuità operativa.

Quinto principio: il miglioramento

Il miglioramento continuo è un elemento essenziale per mantenere elevati livelli di performance, adattarsi in modo efficace ai cambiamenti interni ed esterni e cogliere nuove opportunità di sviluppo. L'organizzazione promuove un approccio strutturato al miglioramento dei processi, dei servizi e delle competenze, basato sull'analisi dei risultati, sulla prevenzione delle non conformità e sulla valorizzazione delle opportunità di crescita.

Il miglioramento rappresenta un obiettivo permanente ed è parte integrante del DNA dell'organizzazione, a supporto della qualità del servizio, della soddisfazione del Cliente e della sostenibilità nel lungo periodo.

Sesto principio: decisioni basate sulle evidenze

Le decisioni fondate sull'analisi e sulla valutazione di dati e informazioni affidabili hanno una maggiore probabilità di produrre i risultati attesi. Il processo decisionale può essere complesso e caratterizzato da elementi di incertezza; per questo motivo, l'utilizzo sistematico di fatti, evidenze oggettive e analisi strutturate consente di aumentare il livello di obiettività e di efficacia delle scelte aziendali.

L'organizzazione si impegna a garantire che i dati e le informazioni utilizzati siano accurati, aggiornati e affidabili, nonché adeguatamente disponibili e accessibili alle funzioni coinvolte nei processi decisionali, a supporto del miglioramento continuo e delle prestazioni complessive.

Settimo principio: gestione delle relazioni con le parti interessate

Per garantire un successo duraturo, l'organizzazione riconosce l'importanza di gestire in modo consapevole e strutturato le relazioni con tutte le parti interessate, quali clienti, fornitori, collaboratori, comunità e territorio. Le parti interessate influenzano, direttamente o indirettamente, le prestazioni aziendali; una gestione efficace dei rapporti consente quindi di rafforzare stabilità, continuità e capacità di crescita.

Pur nella reciproca indipendenza, l'azienda promuove relazioni basate su collaborazione, trasparenza e fiducia, orientate al beneficio reciproco. Un approccio condiviso alla creazione di valore contribuisce a migliorare le prestazioni complessive e a sostenere uno sviluppo responsabile e sostenibile nel tempo.