

Koinè individua come obiettivo prioritario della sua politica il pieno soddisfacimento delle attese del cliente circa la qualità del servizio e la sicurezza delle informazioni gestite per suo conto, e ritiene necessario che a fianco del prodotto offerto ci sia un servizio improntato alla massima flessibilità, efficienza e puntualità.

Nell'ambito della Mission aziendale Koinè si impegna a garantire un sistema di gestione per la tutela dei dati personali per conto degli interessati e dei responsabili del trattamento per cui essa risulta responsabile esterno incaricato.

A tal fine:

- ci impegniamo a essere interlocutori aperti e disponibili, pronti a fornire risposte e soluzioni;
- ci impegniamo a sviluppare il disegno strategico ed i processi organizzativi in modo da garantire una continuità di gestione efficiente e proficua dell'impresa, che escluda ogni forma di dispersione e spreco delle risorse, in un'ottica di sostenibilità nel lungo periodo;
- ci impegniamo a considerare le persone come parte di una relazione sociale stabile che attribuisce dignità, favorendo e sostenendo l'ascolto;
- ci impegniamo a garantire la tutela dei dati personali gestiti in qualità di titolare e di responsabile nel rispetto degli interessati e delle loro libertà individuali;
- ci impegniamo a promuovere una cultura che tuteli l'esistenza e il benessere delle persone, delle famiglie e delle imprese;
- ci impegniamo anche a riconoscere il sostegno e la collaborazione reciproca come elementi portanti per garantire all'azienda efficienza e sviluppo;
- ci impegniamo a farci carico, individualmente e collettivamente, delle conseguenze delle nostre azioni con serietà, trasparenza e rettitudine, senza tradire il rapporto di fiducia accordato.

L'azienda ha individuato quindi nel mantenimento e nello sviluppo del proprio Sistema di Gestione Integrato il mezzo più adeguato per raggiungere e mantenere i principi ispiratori della propria mission.

A fondamento del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza delle Informazioni, che include anche i requisiti di sicurezza dei dati personali gestiti dall'organizzazione, e la gestione della catena di custodia FSC, Koinè pone i seguenti requisiti essenziali:

- l'impegno diretto, continuo e permanente della Direzione Generale dell'azienda nella gestione del Sistema di Gestione per la Qualità, la Sicurezza delle Informazioni e la gestione della catena di custodia FSC;
- il coinvolgimento e la partecipazione diretta, piena e consapevole del personale dell'azienda a tutti i livelli nell'attuazione del Sistema Integrato;
- l'impegno all'ottemperanza dei requisiti legali applicabili in materia di qualità, sicurezza dei dati personali e di sicurezza delle informazioni;
- il rapporto di massima collaborazione ed intesa con i clienti al fine di valutarne ed interpretarne correttamente le esigenze in termini di qualità e sicurezza del servizio e poter operare al meglio;
- l'attenzione alle risorse umane e la consapevolezza dell'importanza del loro ruolo nella dinamica aziendale, che attribuisce un ruolo di preminenza alla formazione ed allo sviluppo di tutto il personale;
- risalto particolare viene assegnato ai valori proposti dalla normativa FSC, l'azienda è impegnata nel divulgare il rispetto delle regole, e a promuovere il valore aggiunto che hanno le produzioni FSC.

Il Sistema di Gestione per la Qualità e la sicurezza delle Informazioni sviluppato dalla Koinè è improntato al mantenimento e al miglioramento continuo dei requisiti specificati nella norma UNI EN ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 e FSC-STD-40-004 v. 2.1 e al Regolamento (UE) n. 2016/679.

La diffusione della conoscenza e l'applicazione di tale norma in tutta l'azienda, sono assicurate dall'impegno costante della Direzione Generale.

Obiettivi

Il C. d. A. (massimo organo di determinazione delle strategie e delle politiche aziendali) in accordo con la direzione generale, e con la direzione commerciale, ha individuato queste tipologie di obiettivi da perseguire:

1. soddisfazione della clientela,
2. tutela della sicurezza dei dati personali identificati come confidenziali
3. efficienza dei processi aziendali,
4. crescita delle risorse aziendali,
5. immagine dell'azienda e del marchio,
6. gestione della sicurezza delle informazioni,
7. garantire un servizio in grado di prevenire e/o di contenere eventuali richieste di risarcimento dei danni da parte dei clienti.

1. Soddisfazione della clientela

Il miglioramento della soddisfazione della clientela è l'obiettivo principale della politica per la qualità. Per i servizi che Koinè offre ai suoi clienti risultano essenziali i seguenti elementi:

- tempi di consegna diretta al cliente o ai carrier postali dal momento della ricezione dell'ordine di lavorazione,
- capacità di problem solving nei confronti delle necessità del cliente,
- conformità dei servizi alle aspettative del cliente.

2. Miglioramento dell'efficienza nei processi aziendali

Mantenere la produttività aziendale, e quindi la sua capacità di generare reddito, è alla base dell'esistenza dell'azione imprenditoriale e di tutto il sistema azienda. I margini di potenzialità operativa individuati permettono di ipotizzare un'espansione quantitativa delle commesse coniugata ad un aumento della produttività delle risorse a disposizione. Nell'indagare l'efficienza sono stati individuati i seguenti parametri:

- Andamento del fatturato aziendale,
- Numero annuo di non conformità causate da mancato rispetto delle richieste del cliente,
- Numero annuo di lavorazioni che sono state evase oltre 5 giorni dalla creazione / approvazione.

3. Crescita delle risorse aziendali

La valorizzazione delle risorse aziendali, soprattutto le risorse umane, è centrale nelle strategie aziendali ed è funzionale alla crescita della qualità dei servizi offerti. Nell'analizzare la crescita delle proprie risorse sono stati individuati i seguenti parametri:

- crescita professionale degli addetti tramite una formazione costante,
- aggiornamento dei supporti informatici software e hardware,

4. Miglioramento dell'immagine dell'azienda.

Il miglioramento dell'immagine dell'azienda e la diffusione del suo marchio sono risultati ottenibili solo con un miglioramento della soddisfazione del cliente e con ottimali operazioni di marketing. Da sempre l'azienda è impegnata in una continua crescita dimensionale con l'espansione delle aree geografiche di riferimento e la profondità dei mercati già serviti. In questo caso la qualità, oltre ad essere fine strategico, è funzionale al raggiungimento dei fini del marketing. Si considera preminente per valutare l'immagine dell'azienda:

- la rilevanza che il suo nome ha sui motori di ricerca in internet e la presenza sui media
- la partecipazione ad eventi ed incontri

5. Sicurezza delle informazioni e sicurezza dei dati personali

La Direzione ritiene che la sicurezza delle informazioni sia determinante per il successo dell'azienda. A tale scopo si impegna nel monitorare sempre l'efficacia del sistema e a ricercare sempre i sistemi più aggiornati per l'erogazione di un servizio sicuro e per la gestione della sicurezza della rete informatica.

In risposta alla conformità normativa ed ai principi etici aziendali che prevedono la tutela degli interessati al trattamento, l'azienda mette in campo misure tecniche, regole comportamentali e gestionali per la tutela delle informazioni personali custodite sotto da responsabilità aziendale laddove Koinè svolge il ruolo di Titolare al Trattamento o Responsabile esterno nominato.

6. Richieste di risarcimento

La Direzione individua tra gli strumenti atti a ridurre l'eventuale inadempienza contrattuale e la possibilità di essere soggetti a richieste di risarcimento:

- una gestione dei rapporti contrattuali chiara e ben definita, nella quale comunque venga posto un limite alla responsabilità aziendale congruo rispetto al valore dei propri servizi.
- una gestione delle banche dati e dei documenti fisici che sia in grado di garantire elevati standard di sicurezza delle informazioni in relazione al valore dei servizi stessi.

La Direzione Generale

Prato, 22.10.2018