

POLITICA QUALITA'

La **Mission** è fornire ai Clienti servizi di contenuto e con un riscontrabile valore aggiunto.

I primari obiettivi rimangono quelli di lavorare con LEALTA' ED EFFICIENZA per la completa soddisfazione del Cliente; essere COMPETITIVI e raggiungere l'ECCELLENZA con Professionalità. .

FOX & PATTON E CO.E.RI KOSMOS erogano i propri servizi con metodologie e modalità che si ispirano a principi di professionalità e profonda competenza specifica. Da questi principi discendono le regole che guidano da sempre la nostra operatività:

- CONCRETEZZA
- COMPrensione EFFETTIVE ESIGENZE DEL CLIENTE
- RAPPORTO CON I CLIENTI IMPRONTATO ALLA MASSIMA CHIAREZZA E TRASPARENZA
- METODOLOGIA OPERATIVA RIGOROSA E CONSOLIDATA
- SISTEMA DI QUALIFICA DI CONSULENTI/DOCENTI A GARANZIA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

L'Alta Direzione si impegna pertanto a:

- comprendere le necessità dei clienti** e pianificare le proprie attività per soddisfarle appieno garantendo al contempo l'attenzione alle esigenze del mercato di riferimento, del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti di tutte le parti interessate (stakeholder)
- Implementare **metodi efficaci di comunicazione con le parti interessate** investendo su tecnologie adeguate al settore.
- promuovere l'utilizzo **dell'approccio per processi** definendo gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi, le responsabilità connesse e le risorse impiegate
- pianificare i propri processi con **un approccio risk-based thinking (RBT)** al fine di attuare le azioni più idonee per valutare e trattare **rischi** associati ai processi e sfruttare e rinforzare le **opportunità** identificate
- assicurare le **disponibilità e promuove lo sviluppo delle professionalità** interne anche tramite una continua crescita professionale del personale per garantire competenza, consapevolezza e la conoscenza necessaria per il funzionamento dei processi
- garantire l'attenta **selezione delle collaborazioni esterne** al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate per il mantenimento di alti standard qualitativi
- monitorare gli aspetti economici/finanziari** e commerciali interni, anche in relazione al contesto economico nazionale
- definire gli indicatori della qualità** in base ai quali valutare le prestazioni dei processi aziendali e realizzare piani di intervento, che vengono periodicamente verificati e ridefiniti
- promuovere il miglioramento delle prestazioni** del proprio SGQ. La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che la l'alta Direzione mette in atto per attuare il miglioramento continuo.
- Garantire il rispetto della privacy** soprattutto nel processo di recupero crediti e in quello della business intelligence.

LA Direzione

Nota: Gli obiettivi descritti nel presente documento sono dettagliati nel quadro strutturale del piano di miglioramento in cui sono definiti tempistiche e responsabilità. Essi traducono anno per anno la Politica della Qualità in attività concrete.