

La Direzione di I.V.R.A. S.r.l., in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi consolidati e convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità e dell'ambiente, ha deciso di dare attuazione ad un **Sistema di Gestione Integrato** conforme alle norme **UNI EN ISO 9001:2015** e **UNI EN ISO 14001:2015**. La Direzione si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno. In particolare, la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica, incontri, soddisfacimento dei bisogni, recepimento di suggerimenti, rispetto degli adempimenti in materia ambientale e di sicurezza nei luoghi di lavoro.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di IVRA, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, realizzare prodotti e servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction. L'obiettivo primario che si pone IVRA è quello di realizzare, implementare e mantenere il sistema di gestione integrato al fine di:

- Dimostrare la propria capacità di fornire sistematicamente servizi per la commercializzazione di rifiuti in grado di ottemperare ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili;
- Analizzare il contesto, i rischi e le opportunità relativi all'organizzazione per attuare azioni di miglioramento;
- Mirare al coinvolgimento degli stakeholders ed alla soddisfazione dei clienti attraverso un efficace sistema di gestione che includa i processi per il miglioramento continuo del sistema stesso e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili;
- Migliorare il sistema di gestione integrato stesso e assicurare la conformità alla propria politica aziendale stabilita;
- Dimostrare la conformità ai requisiti delle norme ISO 9001 e ISO 14001 attraverso la verifica del proprio SGI da parte di un organismo terzo accreditato e riconosciuto;
- Contribuire alla protezione dell'ambiente e alla prevenzione dell'inquinamento in modo coerente con le necessità del contesto socio-economico in cui l'azienda stessa opera;
- Dimostrare l'impegno dell'organizzazione nel ridurre la frazione a smaltimento;
- Ottimizzare la scelta dei trasportatori di rifiuti individuando colore che minimizzano gli impatti nei loro viaggi;
- Eliminare e/o diminuire i rischi del personale che opera per conto di IVRA e di tutte le parti interessate;
- Migliorare la qualità della vita coerentemente con il concetto di sviluppo sostenibile, nel pieno rispetto cioè della collettività, e considerando l'integrazione delle politiche sociali, ambientali ed economiche;
- Attivare un sistema di comunicazione e di dialogo con tutti gli interlocutori sociali dell'azienda che consenta un facile accesso alle informazioni sui servizi erogati, sulla correttezza e qualità della propria offerta, rilevi il grado di soddisfacimento e le aspettative degli utenti e renda noti gli impegni che l'Azienda si assume;
- Effettuare una azione costante che miri al coinvolgimento, alla motivazione ed allo sviluppo delle professionalità di tutto il personale per il raggiungimento degli obiettivi fissati, attraverso interventi di formazione continua, informazione, sensibilizzazione;
- Selezionare i propri fornitori affinché assicurino il rispetto dei requisiti contrattuali;
- Garantire la tutela dei diritti, la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Il raggiungimento degli obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso una continua rilevazione delle performance ambientali e di processo, la customer satisfaction dei clienti, l'analisi dei reclami e attraverso l'attività di formazione ed informazione del personale. Con il perseguimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti e sulla salvaguardia ambientale, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la Customer Satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Data
1 settembre 2017

La Direzione
I.V.R.A. S.r.l. - Unico Socio
Via Terlizzi, 78
76016 Margherita di Savoia (BT)
P.IVA 03398010714