

Politica per la Qualità

■ Obiettivi

Obiettivo principale di tutte le società del Gruppo ALHA è il raggiungimento della piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite di tutte le parti interessate.

Per il raggiungimento di tale obiettivo le aziende del gruppo gestiscono i propri specifici processi in ottemperanza alle prescrizioni di cui alla normativa UNI EN ISO 9001:2015; oltre alla già certificata Alha Airport MXP SpA, si è perseguita nel corso del 2021 anche la certificazione di Alha Airport FCO SpA e di A.L.H.A. SpA.

La Direzione ha espresso la volontà di conseguire per lo stesso motivo anche la certificazione UNI EN ISO 14001 per la gestione dei processi che hanno un impatto ambientale e la certificazione UNI EN ISO 18001, ora 45001, per la sicurezza dei lavoratori sul posto di lavoro; la certificazione ambientale è attiva in Alha Airport MXP SpA, quella per la Safety in Alha Airport FCO SpA e sul finire del 2021 anche in Alha Airport MXP SpA. Prevista nel 2022 la certificazione UNI EN ISO 45001 di A.L.H.A. SpA.

Da quanto conseguito si dovrà più agevolmente procedere sulle diverse sedi e nelle diverse società del Gruppo ALHA ad una standardizzazione dei processi operativi e gestionali e della correlata modulistica, e ad una scheletrizzazione ordinata delle procedure pur nel rispetto delle "specificità ambientali" dei diversi siti operativi; cui conseguirà un'attività di auditing più performante, una più immediata valutazione di eventuali non conformità, l'identificazione di possibili rischi valutati da figure responsabili secondo schemi predefiniti e non soggetti a personalizzazioni, una migliore circolarizzazione delle informazioni e dei necessari aggiornamenti normativi.

Particolare attenzione dovrà essere dedicata al processo operativo/gestionale del trasporto su gomma gestito da A.L.H.A. SpA, la cui utenza è spesso la medesima delle altre società del Gruppo, identificando opportuni KPI che siano rispondenti alle esigenze del mercato.

La Direzione, ritenendo che la Qualità dei servizi erogati non è competenza di un solo staff di persone dedicate ma il risultato delle interazioni trasversali dell'intera struttura, assicura il costante monitoraggio dei principi espressi nel presente documento, considerandoli come parte integrante delle responsabilità, del lavoro e dei compiti di ogni singola funzione facente parte dell'intero sistema aziendale.

Tutto il personale delle società di ALHA Group, così come altro soggetto (es. fornitori, collaboratori, altre sedi aziendali, ecc.) che si trovi ad interagire nello svolgimento dell'attività aziendale, è tenuto a cooperare nell'attuazione di quanto definito ed è invitato e contribuire attivamente per perfezionare i vari Sistemi di Gestione Aziendali.

Per questo motivo si dovrà procedere alla rielaborazione del SGQ meglio identificando e responsabilizzando i vari Process Owner e meglio identificando le varie interrelazioni tra loro stessi e con soggetti terzi prime tra le quali le società cooperative cui sono demandati alcuni servizi di gestione merci nei magazzini. E per essere capaci di intercettare ogni possibile evoluzione delle necessità e delle aspettative di nuovi potenziali Utenti/Clienti.

■ Impegni

Per il raggiungimento di questi obiettivi, ALHA Group deve impegnarsi a:

- mantenere la conformità legislativa ed il rispetto di altri vincoli cogenti
- mantenere un efficace sistema di monitoraggio ed analisi della qualità del servizio erogato con l'individuazione di parametri misurabili in modo oggettivo
- impegnarsi a rispettare il Regolamento di Scalo e la Carta dei Servizi ed i corrispondenti standard di qualità adottati dall'ENAC e dal Gestore aeroportuale.
- dialogare continuamente con le parti interessate in modo da interpretare sempre meglio le esigenze delle parti interessate in modo da essere in grado di soddisfare la domanda in maniera sempre più puntuale ed efficace.
- impegnarsi per l'integrazione tra i propri indicatori anche di parametri di controllo condivisi con altri enti di controllo (ad. Es. ENAC, IATA)
- definire obiettivi e traguardi misurabili e confrontabili anche con altri scali attraverso l'impiego di indicatori
- favorire un sempre maggiore coinvolgimento del personale e dei collaboratori
- garantire la competenza del capitale umano attraverso l'istituzione di un piano formativo nel rispetto dei profili di competenza definiti per ciascuna mansione specifica.
- tendere ad una maggiore competitività dei servizi anche grazie all'utilizzo di personale esperto e capace, istruito sia con corsi di formazione con docenti certificati che con adeguato addestramento interno.
- monitorare le prestazioni dei processi interni e dei collaboratori.
- monitorare i livelli di erogazione dei servizi.
- evidenziare le criticità esistenti e promuovere il miglioramento continuo
- fidelizzare i clienti già acquisiti
- ampliare la propria area clienti
- diffondere la Politica Aziendale a tutti i livelli aziendali tramite pubblicazione nell' Intranet aziendale e tramite affissione in bacheca visibile a tutto il personale.
- Creare i presupposti per offrire al mercato una gestione dedicata ed efficiente del prodotto farmaceutico e del fresco
- Riesaminare la politica aziendale in occasione del Riesame della Direzione.

Data: 27/12/2021

La Direzione Generale