

LA NOSTRA POLITICA ORGANIZZATIVA E L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Il Consiglio di Amministrazione di ENCI Servizi S.r.l. per quanto concerne l'unità locale **Laboratorio Vetogene – ENCI Servizi** (in seguito *Vetogene*), attraverso l'operato del Presidente, del Personale rispondente e dei Fornitori coinvolti direttamente nella realizzazione della ricerca scientifica e delle prestazioni rese, intendono utilizzare il presente documento come 'arte di governo' dell'Organizzazione.

Vetogene mira a conseguire i risultati attesi, accrescere gli effetti desiderati, prevenire o ridurre quelli indesiderati attraverso la definizione:

- del Contesto in cui opera,
- delle Parti interessate che le si rivolgono e cui si rivolge (con le quali si stabiliscono i requisiti rilevanti da prendere in carico e conformarsi),

nonché alla determinazione del Rischio che l'Organizzazione affronta quotidianamente.

Vetogene considera la presente Politica come strumento primario per evidenziare l'importanza e l'orientamento che ha assunto per il rispetto della legislazione, della normativa volontaria per la certificazione e per l'accreditamento, per accrescere la sua soddisfazione e quella della sua Clientela, e per rapportarsi con i Fornitori.

La Politica è uno dei mezzi per condurre l'Organizzazione verso il miglioramento delle sue prestazioni e costituiscono parte paritaria e coerente con la ns. strategia generale.

"Essendo io un Cliente, perché dovrei rivolgermi e acquistare un Servizio da Vetogene?"

- Perché ho la garanzia che il Servizio sia appropriato e adeguato alle mie esigenze di controllo genetico e diagnostico e alla preservazione della salute psicofisica dell'animale, nel rispetto del giusto rapporto qualità/oneri e dell'assenza di conflitti di interessi
- Perché ho la garanzia che il Servizio sia seguito in modo preciso e veloce
- Perché mediante comparazione con altri Laboratori di prova ho constatato la soddisfazione delle mie attese, ho verificato il livello di qualità nei risultati.
- Perché in virtù di una struttura organizzativa 'evoluta', vengono snellite le procedure di negoziazione con il Cliente e ci viene favorita la tempestività nell'esecuzione del Servizio
- Perché ho un'interfaccia competente sulla scelta e sul contenuto del Servizio a me più idoneo

"Essendo io una Risorsa Umana, perché già collaboro o dovrei lavorare in Vetogene?"

- Perché come lavoratore avverto di fare parte di una 'Gruppo di lavoro', in cui l'attività che sono chiamato a svolgere è funzionale per la realizzazione del Servizio e ciò mi soddisfa
- Perché come lavoratore sono costantemente informato e/o formato sull'importanza del mio operato, sulle modalità di realizzazione, nel rispetto delle caratteristiche qualitative e di accreditamento del Servizio che realizzo, cioè come "deve essere fatto per bene il mio lavoro"

"Essendo io un Fornitore, perché dovrei offrirmi o continuare a collaborare con Vetogene?"

- Perché l'Organizzazione gode da oltre 20 anni di una ottima reputazione e migliora l'opinione del suo operato nel mercato di riferimento, dimostrando professionalità, serietà, garanzia, assenza di conflitti di interessi e tempestività dei pagamenti
- Perché l'Organizzazione costruisce con i suoi Fornitori migliori, non solo rapporti contrattuali duraturi, ma anche di *partnership* al fine di consolidare la qualità dei Servizi
- Perché l'Organizzazione mi considera non solo un "Fornitore", ma anche un Partner da coinvolgere nel miglioramento della Qualità e nella mia struttura per quanto attiene ciascun metodo di prova o prestazione cui vengo chiamato a fare parte.

"Essendo Presidente, cosa vorrei portare e avere in Vetogene?"

- Realizzare servizi di ricerca e Prestazioni volte al benessere del cane, in coerenza ed efficaci al Contesto, alle Parti interessate e al Rischio che l'Organizzazione affronta quotidianamente e riesamina sistematicamente
- Operare in un ambiente di lavoro e realizzare Servizi conformi ai requisiti legislativi in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, di trattamento dei dati, ecc.
- Realizzare Processi e Servizi tali di alto livello in modo da poterci confrontare positivamente con l'offerta della concorrenza e, di conseguenza, attraente per il Cliente; questo affinché si possa godere di un vantaggio competitivo e che le ricadute genetiche e diagnostiche siano efficaci per i ns. Clienti e, più in generale, per il rapporto uomo/animale
- Adottare e applicare la buona pratica professionale, sia per assicurare l'assenza conflitti di interesse o di pressioni esterne (commerciali, finanziarie o di ogni altra natura che potrebbe inficiare negativamente i giudizi tecnici), sia per garantire la qualità e l'efficacia dei metodi di prova resi
- Impegnarsi e operare evitando il coinvolgimento in qualunque tipo di attività che potrebbe ledere e/o diminuire la fiducia nella imparzialità, nelle competenze e nelle integrità del nostro personale
- Pianificare un assetto organizzativo efficace ed efficiente, ossia dopo aver distribuito le responsabilità e i compiti nell'Organizzazione, fare in modo che le mansioni del personale siano rispettate e apprezzate, tenendo conto della loro idoneità al loro ruolo e della loro conoscenza della documentazione e *del modus operandi* del sistema di gestione qualità e di accreditamento in essere
- Imparare a ridurre al minimo eventuali sprechi in termini di risorse umane, materiali, infrastrutturali, di tempo e, non per ultime, economiche
- Attuare, migliorare 'in modo continuo' l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione qualità, nonché la soddisfazione del Cliente.

Con questi intenti auguro buon lavoro a tutti coloro che si interfacciano con noi e il più sincero benvenuto in **Vetogene** a tutto il Personale interno ed esterno, alla Clientela, ai Collaboratori e ai Fornitori.

Milano (MI), 20-01-2023

Espedito Muto
Presidente

F 5300