

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η εταιρία **OTS A.E.** ανταποκρινόμενη στις απαιτήσεις της σύγχρονης επιχειρηματικής πραγματικότητας και στοχεύοντας στη βελτίωση της οργανωτικής της δομής και της εσωτερικής της επικοινωνίας, αποσκοπώντας πάντα στην ταχύτερη και καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών της, αποφάσισε να σχεδιάσει και να εγκαταστήσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου **ΕΛΟΤ EN ISO 9001/2015**.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας καλύπτει τον σχεδιασμό, παραγωγή, εγκατάσταση και τεχνική εξυπηρέτηση εφαρμογών λογισμικού και σχεδιάστηκε σύμφωνα με τις ανάγκες και τις επιδιώξεις της Επιχείρησης και τις Νομικές και Κανονιστικές Απαιτήσεις της ισχύουσας Ελληνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας.

Η ικανοποίηση και η εξασφάλιση της εμπιστοσύνης των πελατών, μέσω της εκπλήρωσης καθορισμένων προδιαγραφών ποιότητας και η συνέπεια στις παραδόσεις αποτελούν βασικές αρχές της εταιρίας **OTS A.E.**. Γενικός στόχος είναι η προσφορά στους πελάτες της εταιρίας υπηρεσιών εξαιρετικής ποιότητας και υψηλής ωφέλειας. Πιο συγκεκριμένα η εταιρία επιδιώκει:

- την πλήρη ικανοποίηση του πελάτη, ώστε να εξασφαλιστεί η διαχρονική του συνεργασία με την εταιρεία.
- τη συνέπεια στην τήρηση των δεσμεύσεων της εταιρείας και την διατήρηση σχέσεων αμοιβαίου σεβασμού τόσο με τους πελάτες, όσο και με τους προμηθευτές της.
- τη συνεχή αναβάθμιση της εταιρείας, για την κάλυψη των αναγκών και προσδοκιών των πελατών, μέσω του σχεδιασμού και της ανάπτυξης νέων προϊόντων και της παροχής εκπαίδευσης στο προσωπικό.
- συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και της λειτουργίας της Επιχείρησης με την αποτελεσματική χρήση των παρακάτω εργαλείων :
 - ◆ Καθορισμός και ανασκόπηση στόχων ποιότητας.
 - ◆ Ανασκόπηση Διοίκησης
 - ◆ Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
 - ◆ Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες
 - ◆ Συστηματική ανάλυση δεδομένων που προκύπτουν από τα Αρχεία Ποιότητας.

Στα πλαίσια αυτά η **OTS A.E.**:

- ◆ Δεσμεύεται να τηρεί την ισχύουσα ελληνική και κοινοτική νομοθεσία
- ◆ Προσπαθεί να προσφέρει στους πελάτες της περισσότερα από όσα περιμένουν.
- ◆ Διατηρεί μία μόνιμη επαφή με τον πελάτη και πέραν των συμβατικών της υποχρεώσεων.
- ◆ Παρακολουθεί διαρκώς όχι μόνο τις σημερινές ανάγκες των πελατών της αλλά και τις ανάγκες που πρόκειται να αποκτήσουν στο μέλλον.
- ◆ Ενθαρρύνει τους εργαζομένους της να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες στον τομέα ευθύνης τους και να υποβάλλουν προτάσεις για τη βελτίωση των διαδικασιών της, το εκπαιδεύει και ο επιμορφώνει διαρκώς
- ◆ Θεωρεί όχι μόνο ευπρόσδεκτη αλλά και επιθυμητή κάθε καλόπιστη κριτική των συνεργατών και πελατών της που αφορά στην ποιότητα των υπηρεσιών της.

Επιπλέον, στη φιλοσοφία και τις αξίες της **OTS A.E.** εντάσσονται η αποφυγή της επιβάρυνσης του περιβάλλοντος, η συνετή χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων και η εφαρμογή κανόνων υγιεινής και ασφάλειας.

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων έχουν πραγματοποιηθεί στην τεκμηρίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας όλες οι απαραίτητες αναφορές. Μέσω του συστηματικού σχεδιασμού, του ελέγχου των διαδικασιών και της συνεχούς βελτίωσης όλων των δραστηριοτήτων, εκπληρώνονται οι αρχές της εταιρείας.

Η Διοίκηση δεσμεύεται στη διάθεση της υποδομής και του εξοπλισμού που κρίνεται απαραίτητη για την υλοποίηση των εργασιών της. Κάθε εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για την ποιότητα της δικής του εργασίας και είναι επιβεβλημένο να συμβάλλει στη διαχείριση της ποιότητας και την επίτευξη των καθορισμένων στόχων. Για το λόγο αυτό όλοι οι εργαζόμενοι, ανάλογα με τις αρμοδιότητές τους, ενημερώνονται σχετικά με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και ενεργούν αποδεδειγμένα σύμφωνα με τους καθορισμένους κανόνες.

Διαδικασίες, ροές και ενέργειες, οι οποίες δεν εγγυώνται την εκπλήρωση των στόχων που έχουν τεθεί, διακόπτονται άμεσα από τους υπεύθυνους, διεξάγονται αναλύσεις αιτιών και ορίζονται τα απαιτούμενα μέτρα βελτίωσης.