

POLITICA S.N.T.F.C “C.F.R. CĂLĂTORI” S.A. în domeniul Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial

Directorul General al S.N.T.F.C “C.F.R. CĂLĂTORI” S.A. este angajat ferm în instrumentarea acțiunilor necesare punerii în practică a politicii Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial, în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001/2015 și OSG nr. 600/2018 privind aprobarea codului controlului intern managerial al entităților publice, orientat către îmbunătățirea continuă a performanței .

În acord cu misiunea și viziunea companiei prevăzute în Planul de administrare al S.N.T.F.C “C.F.R. CĂLĂTORI” S.A. în vigoare, pentru a garanta calitatea serviciilor în scopul satisfacerii cerințelor călătorilor, tuturor părților interesate, ne propunem atingerea în condiții de regularitate, eficacitate, economicitate și eficiență a următoarelor **obiective generale**:

- Modernizarea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate, siguranței și securității transportului feroviar de călători, cu respectarea cerințelor legale precum și alinierea la Standardele Europene ;
- Îmbunătățirea rezultatelor activității societății în funcție de contextul intern și extern, prin optimizarea proceselor Sistemului de Management Integrat și realizarea obiectivelor generale, și specifice (operaționale, de raportare, de conformitate), stabilite anual corespunzător strategiei societății ;
- Continua îmbunătățire a practicilor de lucru prin monitorizarea și măsurarea nivelului de performanță, identificarea cauzelor neconformităților, analiza acestora și implementarea celor mai potrivite acțiuni corective, prin promovarea unor servicii cu grad ridicat de atractivitate pentru transportul pasagerilor și simplificarea proceselor de achiziționare a legitimațiilor de călătorie ;
- Suplimentarea veniturilor companiei prin dezvoltarea unor servicii conexe activității de transport feroviar de călători și atragerea de noi fluxuri de călători prin adaptarea ofertelor de transport la cerințele pieței;

Directorul General al S.N.T.F.C. "C.F.R. CĂLĂTORI" S.A. în calitate de „Managementul de la cel mai înalt nivel” desemnează ca responsabili de procese (subproces), conducătorii subdiviziunilor delegându-le responsabilitățile și autoritățile pentru exercitarea leadership-ului în vederea identificării riscurilor/oportunităților care ar putea să influențeze negativ/pozitiv conformitatea serviciilor livrate către client și creșterea satisfacției clienților, **monitorizarea indicatorilor cheie de performanță** și asumarea eficacității și eficienței proceselor din structurile organizatorice pe care le coordonează.

Personalului desemnat să efectueze audit intern al Sistemului de Management Integrat i se delegă autoritate și acces liber la orice nivel al organizației, pentru a putea identifica și preveni problemele identificate, precum și cauzele acestora, pentru a putea controla tratarea neconformităților așa cum se prevede în documentele Sistemului de Management Integrat.

O importanță deosebită se acordă instruirii, conștientizării și motivării întregului personal pentru implementarea măsurilor de reconfigurarea, și menținere a elementelor Sistemului de Management Integrat, la cerințele standardului de referință SR EN ISO 9001/2015 și OSG nr. 600/2018.

„Managementul de la cel mai înalt nivel” al S.N.T.F.C. “C.F.R. CĂLĂTORI” S.A și conducătorii subdiviziunilor, prin leadership și management strategic **se angajează în respectarea și îndeplinirea politicii și a obiectivelor generale și specifice stabilite, asigurând în acest scop resursele necesare** pentru implementarea și menținerea Sistemului de Management Integrat, în vederea creșterii satisfacției clientului prin îndeplinirea cerințelor sale.

Respectarea confidențialității și protecției datelor cu caracter personal constituie obligații individuale la nivelul întregului personal al S.N.T.F.C. "C.F.R. CĂLĂTORI" S.A.

Anual se va efectua o analiză pentru stabilirea acțiunilor corective/ **măsurilor de îmbunătățire a activității propuse de structurile organizatorice în vederea** diminuării riscurilor și stabilirii etapelor de urmat, pentru menținerea și îmbunătățirea Sistemului de Management Integrat.

Prezenta Declarație este disponibilă pe site-ul societății, www.cfrcalatori.ro și este comunicată întregului personal salariat, în scopul conștientizării obiectivelor individuale ce le revin.

București,
05.04.2024

**DIRECTOR GENERAL
PREOTEASA TRAIAN**