

## POLITICA PER LA QUALITÀ

### La mission dell'azienda

La Direzione, si assume il formale impegno di seguire lo sviluppo del Sistema Gestione Qualità per conseguire gli obiettivi prefissati sempre con maggiore efficacia ed efficienza.

A tal fine la direzione ha predisposto un documento Politica per la Qualità indirizzato a tutto il personale diffuso sia attraverso la sua esposizione nella bacheca aziendale sia mediante pubblicazione in formato digitale nella Intranet aziendale, dove rende evidente la volontà dell'azienda ad operare per soddisfare i requisiti del mercato ed il rispetto delle norme e leggi cogenti applicabili alla sua attività.

Periodicamente, almeno una volta l'anno, la Direzione effettuerà appositi riesami per valutare l'applicazione del SGQ, i risultati ottenuti e l'efficacia di quanto predisposto per il raggiungimento degli obiettivi ed accertare che le risorse impegnate siano adeguate alle necessità sotto il profilo professionale e tecnologico.

Il principale impegno della Direzione è assicurare che siano definite le esigenze e le aspettative del cliente, al fine di conseguire la sua soddisfazione attraverso la struttura organizzativa predisposta allo scopo.

Le aspettative del cliente sono definite per mezzo delle analisi dei dati di ritorno, dei reclami, di indagini presso i clienti e di analisi di mercato e sono soddisfatte mediante l'attuazione di eventuali azioni preventive o correttive.

Pertanto, la principale "mission" dell'azienda è la soddisfazione del cliente.

Per raggiungere suddetto obiettivo, la Direzione si impegna a fornire gli strumenti e la formazione più adeguati a tutti i reparti e, attraverso il Sistema Gestione Qualità, a far sì che tutti i processi siano continuamente monitorati per cogliere ogni opportunità di miglioramento al fine di rendere i processi sempre più efficienti ed i reparti coinvolti sempre più soddisfatti.

L'azienda è infine aperta alla collaborazione con i propri clienti anche mediante l'introduzione di nuovi processi. La Direzione auspica che tali eventuali ampliamenti siano soggetti agli stessi principi generali enunciati in questo documento.

### I principi

I principi permanenti che stanno alla base della politica per la qualità dell'azienda, prevedono la condivisione, il coinvolgimento e la partecipazione di tutto il personale aziendale per l'efficace attuazione del sistema di gestione per la qualità.

Alla base della Politica Qualità aziendale sono individuati i seguenti principi:

- il rispetto dei requisiti contrattuali relativamente al prodotto / servizio che l'azienda fornisce
- il rispetto dei requisiti di direttive, norme, regolamenti e leggi applicabili
- l'efficace applicazione del sistema di gestione per la qualità
- l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del servizio

- il coinvolgimento di tutto il personale
- il coinvolgimento attivo dei fornitori quali partners del business aziendale
- il miglioramento continuo

## Gli obiettivi

Coerentemente con i principi espressi, ogni anno la Direzione definisce in fase di riesame gli Obiettivi per la Qualità monitorandoli attraverso opportuni indicatori.

Tali obiettivi/indicatori sono misurabili, espressi in termini di risultati da raggiungere e di traguardi temporali da rispettare, e definiti attraverso le funzioni responsabili e le azioni intraprese per il loro raggiungimento, nonché regolarmente monitorati.

Ogni anno, in occasione del riesame della direzione, sono analizzati i risultati ottenuti e ridefiniti gli indici di miglioramento prefissati nell'esercizio precedente.

Gli indicatori specifici mirati alla valutazione ed al monitoraggio dell'efficacia dei vari processi/reparti aziendali e degli obiettivi prefissati sono discussi dalla Direzione in fase di Riesame e riguardano:

- livello di soddisfazione e fidelizzazione dei clienti
- qualifica e monitoraggio dei fornitori di beni
- prestazione della rete vendite
- fatturato e margine aziendale
- prestazione del sistema di gestione

Relativamente agli indicatori individuati per i suddetti processi, le soglie sono definite ed eventualmente aggiornate dal Responsabile Qualità in accordo con i capi reparto.

Tali attività rientrano nel processo di miglioramento continuo del Sistema di Gestione Qualità aziendale.

08/03/2024

  
LA DIREZIONE