

Politica per la Qualità

La Direzione si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle proprie attività il Cliente sia interno che esterno.

In particolare, la soddisfazione del Cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di confronto attraverso riunioni con tutto il personale.

La soddisfazione del Cliente esterno, invece, è perseguita offrendo ed adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i processi dell'Organizzazione, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il Cliente, quindi, assume un ruolo centrale nella strategia dell'Organizzazione, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare prodotti/servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Il fine ultimo dell'Organizzazione è garantire prodotti di qualità elevati, cercando di avvicinarsi il più possibile alle aspettative dei propri Clienti, promuovendo campagne di sensibilizzazione rispetto all'importanza di scegliere prodotti/servizi efficienti e conformi alle normative, garanzia di prodotti che soddisfino caratteristiche certificate secondo le norme vigenti.

L'impegno della Direzione è assicurare tutte le risorse necessarie a perseguire un percorso continuativo ed efficace diretto alla soddisfazione dei propri Clienti. Il Cliente finale rappresenta il punto di partenza per tutte le migliorie da apportare ai propri prodotti/servizi e, nel contempo, un valido strumento per poter analizzare l'impegno profuso in tal senso.

A questo scopo è stato istituito un SGQ rispondente alla norma UNI EN ISO 9001:2015. In armonia con tale obiettivo, la Direzione intende portare l'Organizzazione ad una continua crescita organizzativa e metodologica: in tal senso la certificazione, da parte di un ente accreditato, del SGQ, rappresenta un passo di fondamentale e prioritaria importanza.

La Politica per la Qualità prevede una costante modifica nella struttura e nelle modalità operative dell'Organizzazione dettata dal continuo mutamento delle esigenze di mercato.

La Politica per la Qualità è costantemente riesaminata dalla Direzione riportando a livello di dettaglio i propri obiettivi all'interno dei previsti "Riesami di Direzione" e, comunque, aggiornata quando da essa ritenuto necessario.

La Politica per la Qualità è documentata ed integrata mediante la definizione di obiettivi, che dettagliano le modalità poste in essere per l'attuazione della politica.

I piani di miglioramento esplicitano e rendono operativi gli obiettivi per la qualità, ivi inclusi quelli necessari per ottemperare ai requisiti relativi ai prodotti/servizi. Essi definiscono gli interventi da attuare per il conseguimento dell'obiettivo, i responsabili dell'intervento ed i tempi di esecuzione. Gli obiettivi per la qualità, sono misurabili, pertanto i piani di miglioramento individuano un opportuno indicatore che consenta il monitoraggio del livello di applicazione e il conseguimento dell'obiettivo, in funzione dei traguardi che l'Organizzazione intende prefiggersi. I piani di miglioramento costituiscono uno dei più importanti elementi dinamici su cui si basa il SGQ, in quanto gli stessi (conseguentemente alla definizione di nuovi obiettivi) sono rivisti, modificati, aggiornati in funzione delle eventuali mutate esigenze dell'organizzazione o semplicemente per nuove idee di miglioramento in sede di riesame della

Direzione.

L'Organizzazione si è prefissata i seguenti obiettivi:

- definire processi di erogazione che portino ad offrire servizi rispondenti esattamente a quanto atteso dai Clienti;
- analizzare sistematicamente il mercato, nell'ottica di percepirne le richieste, al fine di adeguare continuamente il servizio offerto;
- perseguire un costante miglioramento dell'ambiente di lavoro;
- assicurare la crescita lavorativa del proprio personale;
- assicurare trasparenza ed uniformità di comportamento, nei confronti del Cliente, da parte delle risorse interne ed esterne;
- rispettare i requisiti contrattuali nel rispetto degli adempimenti legislativi;
- impegnarsi costantemente nella prevenzione dei problemi e delle carenze.

Per il raggiungimento degli obiettivi definiti nella Politica della Qualità, l'Organizzazione:

- coinvolge nel modo più ampio possibile tutto il personale ed il personale dei propri partner;
- favorisce le nuove idee e le proposte migliorative;
- fa sì che ogni responsabile coordini i propri collaboratori, indirizzandoli verso il miglioramento continuo;
- segue costantemente l'avanzamento dei progressi verso la qualità ed i risultati ottenuti;
- attua il miglioramento professionale e culturale delle singole risorse a tutti i livelli tramite specifica formazione ed addestramento volto all'effettiva crescita;
- fa in modo che l'attività di consulenza sia basata su serietà, competenza, professionalità e sul rispetto del segreto professionale, relativamente a tutte le informazioni tecniche e metodologiche acquisite dai Clienti;
- definisce e mette in atto piani per il raggiungimento degli obiettivi che coinvolgono livelli e funzioni pertinenti dell'organizzazione in misura diversa in funzione della rilevanza che gli enti hanno al suo interno e dell'influenza che hanno o possono avere sui requisiti del prodotto;
- effettua riesami periodici del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Data

16/06/2021

La Direzione

