

POLITICA PER LA QUALITA'

Il principale obiettivo della politica per la Qualità della nostra organizzazione è:

"La massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze esplicite ed implicite, ottenuta grazie alla elevata qualità dei prodotti e dei servizi offerti".

I principi del sistema di gestione per la qualità alla base del raggiungimento di tale obiettivo sono di seguito riportati:

- ✚ L'attenzione nei confronti della percezione e definizione dei requisiti impliciti ed espliciti del Cliente e delle aspettative delle parti interessate;
- ✚ L'ottemperanza a tutti i requisiti del Cliente, nonché a quelli di natura legale, regolamentati e volontariamente sottoscritti;
- ✚ La conoscenza e comprensione del contesto in cui opera l'azienda;
- ✚ L'organizzazione e le risorse aziendali impiegate nel soddisfare i requisiti del Cliente;
- ✚ Il proprio prodotto/servizio ed il fatturato.
- ✚ L'immagine e la reputazione dell'Azienda sul mercato interno ed estero.
- ✚ Rapporti di reciproco beneficio e coinvolgimento dei fornitori.

Per la loro interpretazione si fa riferimento alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

Tutto il sistema di gestione aziendale è basato sul miglioramento continuo e sul concetto preventivo del cerchio di Deming "PDCA":

- ✓ **Plan** = Pianificazione delle attività aziendali per il miglioramento delle proprie prestazioni;
- ✓ **Do** = attuazione di quanto pianificato nei tempi e modi stabiliti;
- ✓ **Check** = verifica e misurazione che quanto è fatto per la gestione sia in linea con quanto si è deciso di fare;
- ✓ **Act** = azioni conseguenti ai risultati delle verifiche e del riesame.

Il miglioramento continuo è un'attività che mira ad accrescere la capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative; richiede il coinvolgimento e la partecipazione di tutti e si fonda sui seguenti punti:

1. Il coinvolgimento ampio e frequente di tutti i dipendenti è prerequisito fondamentale per il continuo miglioramento del prodotto e del servizio.
2. Le attività previste dal Sistema di Gestione per la Qualità sono uno strumento per realizzare efficacemente tale coinvolgimento e concorrere al miglioramento del prodotto e del servizio.
3. Nell'ambito di queste attività, come in qualsiasi momento lavorativo, devono essere favorite idee e proposte migliorative. Deve essere favorita la COMUNICAZIONE interpersonale, per un continuo scambio delle informazioni, e la diffusione di maggior consapevolezza da parte di tutti i dipendenti.
4. Ogni Responsabile ha il compito di coordinare i propri collaboratori, indirizzandoli verso il miglioramento continuo.
5. **Qualità è far bene le cose giuste sin dalla prima volta.** Questo comporta un maggiore impegno iniziale, ma una riduzione delle correzioni e dei costi nel tempo.
6. Ciascun dipendente è inserito in un rapporto di Cliente/Fornitore all'interno dell'azienda. Come "Cliente" deve quindi cooperare a migliorare il servizio del proprio "Fornitore"; come "Fornitore" deve fornire il miglior servizio possibile al proprio "Cliente", determinando la sua soddisfazione.
7. Il Vertice, con la collaborazione dei responsabili di funzione, annualmente individua e valuta i rischi per la qualità e le eventuali opportunità di miglioramento e pianifica le azioni per la loro gestione.
8. Il Vertice aziendale definisce annualmente un Piano di Miglioramento sulla base di:
 - a. le esigenze del Cliente;
 - b. le esigenze del mercato
 - c. i fattori rilevanti esterni ed interni individuati;
 - d. i rischi e le opportunità rilevanti individuate

e ne specificano gli obiettivi per ciascuno. Ciascun Responsabile deve, sulla base di quanto indicato dal Vertice aziendale, sviluppare i propri traguardi di Qualità.

9. I nostri Fornitori e Partners devono essere coinvolti nel nostro programma di miglioramento. Essi sono infatti un anello della nostra catena produttiva.
10. Il successo dell'azienda richiede il miglioramento professionale e culturale delle singole risorse a tutti i livelli. È pertanto prevista l'individuazione di un preciso e coerente Piano di Formazione volto all'effettiva crescita.
11. Il Piano di Miglioramento ed i requisiti per la qualità sono un impegno per il Vertice aziendale e per tutti i Responsabili di Funzione/Area che assicurano il loro supporto al Piano e alle verifiche del suo andamento.
12. L'attenzione è focalizzata sulla PRESTAZIONE intesa come azione svolta con precisione, completezza e con la motivazione che spinge verso un agire consapevole e finalizzato.
13. Misurare è la chiave. Se non si misura non si può tenere sotto controllo. Se non si controlla, non si può gestire. Se non si gestisce, non si può migliorare.