

La decisione della nostra azienda di adottare un Sistema di Gestione Qualità, conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, nasce dall'esigenza di strutturare un'organizzazione non unicamente protesa alla generazione di profitti, ma interessata soprattutto alla creazione ed al consolidamento di una rete di rapporti fiduciari con i clienti, i fornitori e, non da ultimo, con le parti interessate in genere, passando attraverso l'analisi e la comprensione del contesto in cui la realtà aziendale risulta inserita.

Da tale necessità, legata a stretto giro agli obiettivi cardine del miglioramento continuo delle prestazioni aziendali e del costante aumento del livello di soddisfazione e fidelizzazione dei clienti, scaturisce il documento della Politica per la qualità che ha come principi di riferimento quelli di seguito riportati:

● Leadership e impegno dell'Alta Direzione

L'Alta Direzione è responsabile in prima persona dell'implementazione, mantenimento e miglioramento continuo del SGQ aziendale, e lo dimostra assumendosi i seguenti impegni:

- assicura che la Politica per la Qualità e gli obiettivi della Qualità siano stabiliti, aderenti alla realtà aziendale ed al contesto, diffusi, condivisi, attuati e compresi all'interno dell'Organizzazione e siano sempre disponibili per la consultazione da parte degli *stakeholders*;
- assicura che i requisiti del SGQ siano perfettamente integrati nei processi di business aziendali;
- promuove a tutti i livelli l'utilizzo del metodo di analisi improntato sul *risk based thinking*
- assicura che vi siano sufficienti ed adeguate risorse, umane e tecnologiche, per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento stabiliti;
- promuove la partecipazione delle persone, rendendole consapevoli del proprio contributo all'efficacia del SGQ aziendale;
- sostiene le altre figure apicali affinché riescano a dimostrare il ruolo di leadership a loro attribuito;
- comunica l'importanza di un SGQ efficace e conforme ai requisiti del sistema stesso e del SGQ;
- Promuove il miglioramento continuo del SGQ, non da ultimo impegnandosi per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

● Attenzione focalizzata sul cliente

L'organizzazione, mediante l'impegno profuso dall'Alta Direzione, si adopera affinché:

- I requisiti e le aspettative, espliciti ed impliciti, dei clienti siano costantemente determinati, compresi e soddisfatti;
- I rischi e le opportunità che possono influire sulla conformità del prodotto realizzato e sul grado di soddisfazione dei clienti siano individuati, valutati e gestiti

Nel perseguimento dell'obiettivo di aumentare il livello di soddisfazione dei clienti, l'Organizzazione opera sempre nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Imposti dal mercato di riferimento;
- definiti da leggi e regolamenti settoriali, locali, nazionali o internazionali applicabili alla propria attività;
- avanzati da tutte le parti, interne od esterne all'Organizzazione, coinvolte nei propri processi critici.

● Approccio per processi

L'organizzazione, in fase di implementazione del proprio sistema di gestione ha definito i processi aziendali principali/strategici e secondari, necessari per la realizzazione del prodotto e per il perseguimento dell'obiettivo principe, quale il miglioramento continuo delle performance aziendali.

Nella definizione dei processi l'azienda ha altresì provveduto alla definizione degli input e degli output, degli obiettivi associati a ciascun processo, delle responsabilità connesse al perseguimento degli stessi, delle risorse umane e tecnologiche necessarie e delle interazioni tra i processi che costituiscono lo scheletro dell'organizzazione stessa.

● Valutazione dei rischi e delle opportunità

L'organizzazione stabilisce i processi aziendali e le loro interazioni mediante l'approccio risk-based thinking al fine di:

- Individuare, analizzare, valutare, trattare e prevenire rischi associati ai processi;
- Individuare, analizzare, valutare, sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

L'organizzazione si impegna per promuovere a tutti i livelli aziendali un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi di modo che chiunque si senta chiamato, anche nelle attività quotidiane svolte per conto dell'organizzazione, ad analizzare con senso critico i rischi presenti ed a cogliere in modo positivo eventuali opportunità non ancora considerate ed analizzate.

- **Coinvolgimento del personale e degli stakeholder**

Il coinvolgimento del personale impiegato presso l'Organizzazione e delle altre parti interessate, siano esse clienti, fornitori, comunità locali, è un elemento strategico fondamentale per la corretta applicazione ed implementazione del SGQ, nonché per il perseguimento degli obiettivi e per il miglioramento continuo delle performance aziendali.

Consapevole dell'importanza di quanto sopra anticipato, l'Alta Direzione si impegna nella selezione di collaboratori motivati e nel coinvolgimento continuo degli stessi nonché in azioni di continuo accrescimento della professionalità degli stessi.

- **Miglioramento**

L'organizzazione, come definito anche dal ciclo P-D-C-A, presentato al punto 0.3.2 della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 si pone come obiettivo costante del proprio operato, il miglioramento continuo delle prestazioni e dell'efficacia del proprio SGQ.

Gli strumenti che l'azienda adotta per perseguire il miglioramento continuo ed aumentare la soddisfazione dei clienti sono:

- valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali;
- i riesami periodici della direzione, da effettuare ogni volta che intervengono cambiamenti nell'organizzazione e, comunque, con cadenza almeno annuale;
- le attività di verifica del SGQ, effettuate internamente o da parti terze, siano essi Organismi di Controllo o Clienti e la conseguente gestione delle anomalie e carenze emerse mediante gli strumenti delle Non conformità ed Azioni correttive.