

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione ha documentato la propria Politica per la Qualità che viene divulgata all'interno e all'esterno della Organizzazione. I contenuti della Politica sono i seguenti:

“L'Azienda ritiene doveroso perseguire costantemente la soddisfazione dei Clienti. Intende pertanto verificarne e rispettarne le aspettative, continuando a fornire nei tempi richiesti servizi di alto livello e adeguati alle sempre crescenti richieste del mercato.

Il nostro desiderio è di essere i primi fornitori di servizio per il monitoraggio infestanti a livello regionale.

A questo fine, è impegnata a:

- individuare e soddisfare le esigenze dei Clienti ed applicare le disposizioni di Legge vigenti
- applicare i requisiti dei sistemi di controllo dell'igiene degli alimenti per i clienti appartenenti alla filiera agroalimentare, anche intendendo assumere le stesse quali requisiti del servizio offerto e del prodotto ad esso collegato anche supportandoli nei controlli e audit ricevuti dall'esterno
- Capire come si sviluppa il mercato per essere all'avanguardia

L'Azienda è inoltre impegnata a osservare le norme di legge applicabili alla salute e alla sicurezza sul lavoro e alla tutela dell'ambiente.

Riteniamo che operare secondo principi di qualità deve essere inteso come la necessità di pianificare, organizzare, attivare e controllare all'interno di tutta l'Azienda il Sistema di Gestione che abbia i seguenti obiettivi:

- ❖ consolidare e aumentare la fiducia e la soddisfazione dei Clienti e delle altre parti interessate nell'organizzazione, nei servizi forniti,
- ❖ assicurare a tutti i collaboratori e dipendenti procedure e un ambiente di lavoro il più possibile sicuro ed adeguato alle attività richieste,

La Direzione ha definito a questo scopo alcuni principi generali che devono guidare le attività di tutti i giorni. Tali principi sono:

- ❖ miglioramento continuo a tutti i livelli aziendali,
- ❖ soddisfazione del cliente esterno anche attraverso la puntualità del servizio e la assistenza e consulenza a tutti i livelli
- ❖ soddisfazione del portatore di interesse (partner, collaboratori ecc.),
- ❖ rispetto delle normative cogenti,
- ❖ prevenzione e protezione relative alla sicurezza e all'ambiente,
- ❖ controllo del sistema e dei risultati.
- ❖ Monitoraggio dei servizi erogati anche evidenziando le lacune riscontrate con lo scopo di conoscerle e eliminarne le cause

Soddisfazione del Cliente esterno

Per perseguire la soddisfazione del cliente esterno occorre:

- ❖ Conoscenza del mercato e delle esigenze specifiche dei clienti,
- ❖ Controllo e mantenimento di livelli di costo che comportino prezzi di vendita del servizio che permettano una redditività tale da favorire la sperimentazione di soluzioni innovative atte a raggiungere, senza compromessi ed efficacemente, conformità ai requisiti e soddisfazione del cliente,
- ❖ Progressivo miglioramento dei servizi incluse le attività pre e post erogazione,
- ❖ Precisione nella consegna dei lavori con particolare riferimento alla puntualità,
- ❖ Tempestiva risoluzione delle non conformità,
- ❖ Pronta collaborazione nella risoluzione anche dei problemi del cliente anche se non derivanti da responsabilità dirette,

Soddisfazione del portatore di interesse e dei collaboratori

Per perseguire tale obiettivo occorre:

- ❖ essere un'azienda a dimensione umana,
- ❖ chiarezza nella distribuzione dei ruoli aziendali e delle mansioni,
- ❖ definizione di obiettivi specifici e misurabili per processo nell'ottica della soddisfazione continua,
- ❖ definizione di procedure di lavoro chiare ed adeguate ai singoli ruoli,
- ❖ snellezza e governo dei processi,
- ❖ adeguata formazione per lo svolgimento dei compiti sia dal punto di vista professionale che in relazione alla gestione della garanzia di qualità,
- ❖ diffusione delle politiche e degli obiettivi aziendali al fine di una reale consapevolezza,
- ❖ attività di sensibilizzazione del personale, a tutti i livelli, per l'adeguamento del modo di lavorare ai requisiti richiesti,
- ❖ adeguata definizione di risorse per la risoluzione delle non conformità,
- ❖ stimolo alla collaborazione nel migliorare sistemi di lavoro e dei prodotti e considerazione per i suggerimenti ricevuti dal personale,
- ❖ informazione periodica sui risultati raggiunti a tutti i livelli ed eventuali problemi riscontrati,
- ❖ coinvolgimento diretto della direzione nelle attività di sensibilizzazione e stimolo nel miglioramento della qualità del lavoro e nell'ottenimento degli obiettivi pianificati,
- ❖ osservanza di leggi, norme e regolamenti in vigore, per quanto attiene tutte le attività che coinvolgono l'azienda

Pianificazione del miglioramento generale

Per perseguire tale obiettivo occorre:

- ❖ Definizione dei precise procedure in tutti i ruoli aziendali e processi di lavoro significativi per la qualità,
- ❖ Attivazione di un sistema di monitoraggio relativo alla valutazione delle non conformità di prodotto e di processo,
- ❖ Pianificazione della gestione, controllo di realizzazione e di efficacia di azioni preventive/correttive di sistema processo prodotto,
- ❖ Coinvolgimento generale in tali attività di tutto il personale aziendale.

Controllo del sistema e dei risultati

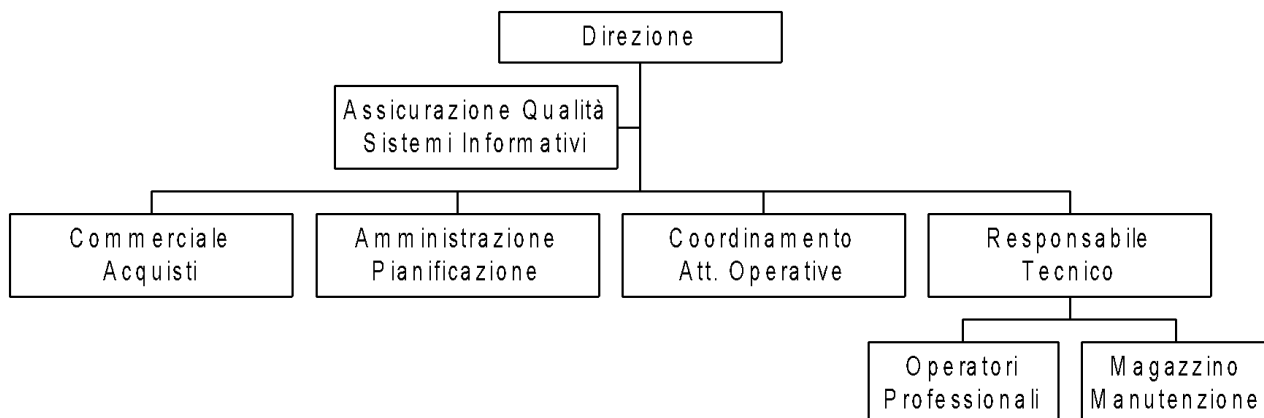
Per perseguire tale obiettivo occorre:

- ❖ Applicazione costante del concetto di autocontrollo in tutte le funzioni aziendali (indici di qualità),
- ❖ Monitoraggio pianificato di reclami e lamentele dei clienti,
- ❖ Verifiche ispettive interne sul sistema,
- ❖ Riesame periodico del sistema da parte della direzione aziendale,
- ❖ Efficace attività di reporting interno alle funzioni interessate ai dati relativi ed alla direzione,
- ❖ Verifiche sulla soddisfazione dei clienti rispetto ai servizi, prodotti,

La Direzione assume inoltre un ruolo attivo in questo progetto, fornendo indicazioni su obiettivi e strategie aziendali, tutte le risorse umane e finanziarie ritenute necessarie per la corretta e tempestiva realizzazione dei programmi stabiliti, collaborando attivamente alla sensibilizzazione e motivazione del personale alla realizzazione del progetto stesso.

La realizzazione, il mantenimento ed il miglioramento continuo del Sistema, deve essere perseguito da tutto il personale aziendale anche fornendo tempestivamente tutta la collaborazione attiva richiesta, nel mettere a punto e formalizzare le procedure, nella corretta applicazione e controllo delle stesse, suggerendo miglioramenti ed adeguamenti dei processi, partecipando insomma attivamente al progetto in tutte le sue fasi.

La politica aziendale, approvata dalla Direzione è stata diffusa e spiegata a i collaboratori dell'azienda: La Direzione si impegna a riesaminarla ad ogni Riesame del Sistema ed a ripetere tale attività ad ogni sua variazione o aggiornamento.



Sanatec Liguria S.r.l.