

# POLITICA DELLA QUALITA'

Attraverso la Politica per la Qualità, la Direzione ufficializza la propria strategia aziendale per soddisfare le esigenze dei propri clienti attraverso un sistema qualità efficace ed efficiente.

La comunicazione della Politica della Qualità a tutta l'organizzazione avviene attraverso la rete intranet aziendale condivisa dai dipendenti ed attraverso le bacheche aziendali.

La Politica per la Qualità ed i relativi obiettivi vengono riesaminati annualmente durante il riesame della Direzione.

## FINALITA' DELL'AZIENDA

Nella realizzazione del proprio Sistema Qualità l'azienda ha assunto i seguenti riferimenti:

- Il rispetto della legislatura in vigore e delle normative specifiche del settore della chimica per le applicazioni su ceramica, vetro e lamiera con particolare attenzione alle problematiche legate alla sicurezza e all'ambiente;
- Orientamento al cliente in quanto risorsa fondamentale dell'azienda, individuando i bisogni da soddisfare, e valutandone il grado di soddisfazione;
- Definizione di obiettivi misurabili, realizzabili, perseguibili e coerenti con lo sviluppo del business
- Ottenimento dei livelli qualitativi definiti con attenzione alla minimizzazione dei costi da attuarsi mediante riduzione degli scarti di lavorazione e ottimizzazione del processo produttivo;
- Fare del Miglioramento continuo un obiettivo permanente dell'organizzazione;
- La responsabilizzazione e il coinvolgimento di tutti i livelli dell'organizzazione al fine di rendere sempre più efficaci ed efficienti tutti i processi aziendali;
- La creazione in ogni ambito delle condizioni per favorire la massima espressione di idee e di proposte di miglioramento;
- Approccio per processi e sistemico alla gestione;
- Lo sviluppo di attività di formazione per il miglioramento delle professionalità presenti nelle singole funzioni aziendali;
- La misura e la verifica dell'efficacia del sistema qualità tramite visite ispettive e riesami della direzione e sua revisione nel caso in cui si evidenzino carenze o inefficienze;
- L'adozione di metodologie organizzative, commerciali, progettuali e produttive che consentano una più pronta rilevazione delle esigenze del mercato e una diminuzione del time to market;
- L'attivazione di una politica di partnership con i fornitori che sono chiamati a condividere il nostro approccio alla qualità e i nostri piani di miglioramento.

## I Clienti

Il cliente è la priorità assoluta dell'azienda. La soddisfazione del cliente è il valore fondamentale che deve orientare tutte le attività dell'azienda.

Tra i bisogni del cliente anche il servizio gioca un ruolo fondamentale che si concretizza principalmente in correttezza, affidabilità di consegna e massima attenzione all'assistenza pre e post vendita.

L'offerta è pertanto un insieme di flessibilità produttiva, progettazione, prodotto, comunicazione e servizio: questa è la condizione per competere in un mercato nel quale la velocità del cambiamento è il fattore necessario per lo sviluppo.



# POLITICA DELLA QUALITA'

## Le Risorse Umane

Uno dei nostri valori chiave è la valorizzazione delle risorse umane: per costruire qualità e performance di prodotto è indispensabile il continuo sviluppo delle professionalità delle persone, la motivazione al lavoro di team e la sensibilità verso il mercato e la clientela. Questa risorsa infatti è l'unica all'interno dell'azienda a non avere limiti, di apprendimento e di sviluppo.

Particolare attenzione deve essere posta ai seguenti aspetti:

- Informazione, coinvolgimento, responsabilizzazione ai diversi livelli dell'organizzazione;
- Definizione chiara degli obiettivi per le persone e riconoscimento per il loro raggiungimento.
- Attenzione alle potenzialità delle risorse umane tramite l'introduzione di metodi di valutazione delle capacità, delle conoscenze e delle attitudini al fine di attuare un percorso di miglioramento delle professionalità dei singoli e conseguentemente della professionalità aziendale.
- Ambiente di lavoro che favorisca l'apprendimento;
- Sviluppo dello spirito di squadra in tutte le aree aziendali;
- Sviluppo della coscienza del cliente interno come rapporto fra le diverse parti dell'azienda;

## I fornitori

Il fornitore è considerato una risorsa integrata all'azienda e come tale deve essere coinvolto nelle decisioni che lo riguardano.

Il rapporto di partnership infatti può essere definito tale solo nel momento in cui la catena d'acquisto risulta completamente agganciata in modo stabile e in grado di affrontare il mercato nelle sue evoluzioni rapide e frequenti.

L'introduzione della classificazione dei fornitori, inoltre, mette in grado l'azienda di incrementare il grado di collaborazione con gli stessi al fine di ridurre i controlli in accettazione e di attuare piani di miglioramento che possano aumentare il grado di servizio dei fornitori stessi.

## I processi interni

Il processo interno guida alla creazione del valore per il cliente, in quanto la soddisfazione del cliente ha origine direttamente dai processi

La gestione per processi consente di:

- identificare più facilmente le responsabilità
- spinge a ricercare tutte le attività che non aggiungono valore al prodotto e ad eliminarle (sprechi nei processi)
- orienta ad identificare il valore per il cliente (interno ed esterno)

Particolare attenzione dovrà essere posta verso la standardizzazione ed il miglioramento delle attività attraverso l'aggiornamento continuo ed il perfezionamento delle operazioni giornaliere; in particolare eliminando le attività che non danno valore aggiunto e favorendo la semplificazione, la trasparenza e l'efficienza della operatività interna.

# POLITICA DELLA QUALITA'

## Obiettivi per la Qualità

La definizione degli obiettivi è tale per cui coprirà tutti i principali processi aziendali attraverso le 4 aree chiave individuate:

### 1) Cliente

- *Aumentare la soddisfazione del cliente*
- *Diminuzione delle non conformità interne ed esterne*
- *Fatturato in linea con budget e target*
- *Miglioramento del livello del servizio*
- *Proposta continua di nuovi prodotti, frutto della ricerca e sviluppo interni*

### 2) Risorse Umane

- *Miglioramento delle professionalità*
- *Soddisfazione Interna dei Dipendenti*
- *Contenimento del costo del lavoro in rapporto all'organico e fatturato*
- *Formazione continua*
- *Motivazione*

### 3) Processi Interni

- *Diminuzione delle varianze (di assorbimento e di processo)*
- *Mantenimento della manutenzione preventiva*
- *Ottimizzazione dei costi di manutenzione diretta rispetto alla prod.*
- *Miglioramento della qualità interna del prodotto*
- *Corretta gestione delle scorte a magazzino*

### 4) Tutela dell'ambiente

- *Diminuzione dei consumi energetici*
- *Diminuzione della produzione di rifiuti*
- *Evitare incidenti ambientali*

Fiorano 07/05/2021

**La Direzione**

