

POLITICA DELLA QUALITA'

(ALLEGATO N. 4 AL DOCUMENTO "SISTEMA DI GESTIONE MI.CO")

0	10/06/2018	Prima emissione	Responsabile Sistema Qualità	Direzione
<i>Rev</i>	<i>DATA</i>	<i>DESCRIZIONE</i>	<i>Emesso da</i>	<i>Approvato da</i>

POLITICA PER LA QUALITA'

La politica per la qualità perseguita dalla MI.CO S.r.l. continua a basarsi sul principio che il miglioramento e l'applicazione del "Sistema di Gestione per la Qualità" nel rispetto della Norma UNI EN ISO 9001:2015 continua a rappresentare uno dei principali fattori di eccellenza e competitività.

A tal fine la Direzione Generale della MI.CO ha stabilito i seguenti obiettivi prioritari:

- continuare ad impegnarsi nel comprendere le esigenze presenti e future dei Clienti, con l'obiettivo di fornire un livello qualitativo superiore alla qualità attesa: Il Cliente assume un ruolo centrale per il successo della **MI.CO**: è importante quindi curare la comunicazione con lo stesso per conoscerlo a fondo, al fine di erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e aspettative nella consapevolezza che si lavora sulla gestione del tempo libero del cliente. La soddisfazione del Cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite rilevate e monitorando sia i progressi operativi, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati
- continuare ad impegnarsi nell'attività di miglioramento, per perseguire gli obiettivi strategici che si è prefissati in Azienda;
- impegnarsi ad assumere decisioni e intraprendere azioni basandosi su analisi di fatti concreti e reali, bilanciandoli con l'esperienza e l'intuizione.
- Soddisfare le aspettative delle parti interessate.

Per ottemperare a ciò la Direzione si impegna a:

- fissare obiettivi stimolanti che creino una chiara visione per il futuro,
- fornire al personale le risorse necessarie, l'addestramento e la libertà per agire con responsabilità,
- tenere conto delle esigenze dei Clienti, dei Fornitori di tutte le parti interessate e della Società in genere.

Affinché questi obiettivi vengano raggiunti e mantenuti sono previste:

- riunioni periodiche specifiche,
- obiettivi di miglioramento tecnici e qualitativi,
- coinvolgimento dei Fornitori esterni e dei Collaboratori sia interni che esterni nelle politiche della qualità aziendale, attraverso momenti di verifica e aggiornamento sui prodotti e servizi offerti
- **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al Cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del personale aziendale e che ricopre ruoli di responsabilità;
- audit interni ed esterni del Sistema di Gestione per la Qualità.

Nell'ambito della politica e delle strategie per la qualità, la MI.CO continua a perseguire quindi i seguenti obiettivi specifici, definiti su parametri chiaramente identificati e misurabili;

- **mantenimento del numero Clienti sia nel settore pubblico che privato;**
- **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- **continuo miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**

Tali obiettivi sono contenuti nel Piano di Miglioramento, che rappresenta uno strumento direzionale per tradurre ed attuare i principi della qualità; Gli obiettivi specifici per il miglioramento sono definiti inoltre dalla Direzione Generale nelle relazioni periodiche e in sede di Riesame della Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende mantenere un' Azienda fortemente focalizzata sui propri Clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la Customer Satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

La Direzione Generale
(Dott.sa **Monica PINORI**)