	Oggetto:	Pag. 1
	Politica per la qualità”	Rev. 0 del 02/03/2018
		Preparato da RAQ

Con questo documento intendiamo evidenziare a clienti, fornitori e partner come operiamo per il raggiungimento della soddisfazione della clientela, mediante l'identificazione delle esigenze e delle aspettative del cliente.

L'impegno della direzione per la qualità

La Direzione coordina ed indirizza le attività attraverso azioni pianificate, registrate e monitorate. Queste sono:

- Elaborazione della Politica aziendale per la Qualità e sua diffusione,
- Determinazione e programmazione degli Obiettivi e Traguardi per la Qualità e diffusione al personale responsabile per il loro raggiungimento,
- Adempiendo alle prescrizioni legislative vigenti in materia ambientale,
- Monitoraggio dei risultati ottenuti con il dispiegamento dei programmi, dei piani e con la realizzazione dei processi,
- Assegnazione delle risorse da utilizzarsi per lo svolgimento dei processi e verifica della loro adeguatezza,
- Esecuzione di riunioni periodiche per l'analisi complessiva del Sistema Qualità.

L'attenzione al cliente, per la qualità

La Direzione assicura il suo impegno per il miglioramento della soddisfazione del cliente attraverso:

- L'identificazione delle esigenze e delle aspettative del cliente, mediante indagini di qualità percepita, contatti diretti, processi di riesame delle relazioni contrattuali delle informazioni post-vendita, etc.
- La traduzione delle esigenze ed aspettative del cliente in requisiti.
- La comunicazione di questi requisiti a tutte le persone coinvolte nei processi, per ottenere la condivisione ed il sostegno agli obiettivi aziendali.

Il continuo miglioramento della qualità e della percezione che ne ha il cliente / utente si può ottenere con un attento studio delle loro aspettative ed esigenze, confrontate efficacemente con le risorse e la cultura della nostra azienda.

La politica per la qualità e la pianificazione, definiscono le modalità utilizzate per l'identificazione delle esigenze e delle aspettative del cliente.

Politica Aziendale per la Qualità


La Politica aziendale per la qualità è la “radice” da cui si sviluppa il sistema integrato di gestione ed è espressa in uno specifico Documento; questo è pubblicato utilizzando diversi supporti ed è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta, presso la Direzione.

La dichiarazione di politica aziendale è aggiornata in funzione degli sviluppi e dei programmi aziendali fissati a medio termine; il documento è posto all'attenzione e viene portato a conoscenza di tutto il personale dell'azienda oltre che delle altre parti interessate alla materia.

L'attuazione della politica aziendale si realizza attraverso quanto pianificato nel sistema di gestione per la qualità e l'ambiente; il miglioramento continuativo dei risultati aziendali, della soddisfazione del cliente e delle prestazioni ambientali è garantito con l'adozione di programmi annuali, che sono il livello operativo di pianificazione direzionale, definendo obiettivi, traguardi e risultati attesi, modalità, risorse necessarie, ruoli coinvolti, tempi previsti.

Un sistema di monitoraggio snello e completo, che riguardi la soddisfazione del cliente, i risultati ambientali, i risultati interni, i punti di forza e di debolezza, gli audit interni e le azioni di miglioramento, consente di conoscere lo stato del sistema di gestione e di pianificare adeguatamente il riesame direzionale.

Il riesame direzionale è l'input del miglioramento continuativo; esso è il primo meccanismo per il costante adeguamento della pianificazione del sistema di gestione, con il quale la Direzione aziendale verifica l'impatto della politica, l'efficacia e l'adeguatezza del sistema di gestione e l'attuazione dei programmi stabiliti, provvedendo poi alle azioni conseguenti ed opportune. La Direzione di CM Coraini Srl ha fatto dell'imporsi sul mercato con servizi di elevata specialità una consapevole irrinunciabile, e, assieme ad un evidente impegno etico, ha imposto tale criterio come parte integrante del servizio offerto ai propri clienti e come costituente di una delle condizioni essenziali per la qualità dei processi di lavoro.

 <p>Coraini S.r.l. - COSTRUZIONI MECCANICHE IN GENERE - LAVORAZIONE CARPENTERIA LEGGERA C/TERZI - TAGLIO LASER</p>	Oggetto:	Pag. 2
	<h2>Politica per la qualità”</h2>	Rev. 0 del 02/03/2018
		Preparato da RAQ

Poiché la qualità dei servizi offerti sono aspetti di cruciale importanza per ogni azienda, CM CORAINI SRL stabilisce che il suo operato, ad ogni livello aziendale, deve:

- rispondere alle necessità del cliente, nel minor tempo possibile, per ottenere la sua massima soddisfazione;
- garantire l'efficienza interna attraverso il continuo miglioramento organizzativo e di competenze, siano esse applicate alla qualità che alle capacità in genere;
- garantire la qualità delle produzioni aziendali, siano esse prodotti o servizi, agendo sulla prevenzione delle problematiche per evitare insoddisfazioni del cliente oppure effetti negativi indotti sulla società o sull'ambiente;
- conformarsi ai codici ed alle leggi vigenti, nonché attenersi ai dettami etici che la professione intrapresa pretende;
- conformarsi agli standard internazionali applicabili
- analizzare gli aspetti ambientali e minimizzarne i relativi impatti, partendo dallo scrupoloso rispetto della legislazione vigente.

Riteniamo che un sistema di gestione per la qualità, conforme alla norma ISO 9001 sia un efficace strumento di gestione aziendale e siamo impegnati a coordinarlo coerentemente con i vari altri strumenti di gestione e di controllo aziendale.

- Tutte le funzioni direttive aziendali sono supportate inoltre dal sistema di monitoraggio e di reporting, che oltre al controllo di gestione riguarda:
 - la qualità percepita dai clienti,
 - le prestazioni e l'efficacia dei vari processi aziendali,
 - gli impatti ambientali derivanti dall'attività,
 - gli audit interni della qualità e dell'ambiente,
 - i disservizi, le non conformità, i reclami, le azioni correttive e preventive, le situazioni di emergenza.

Per consentire a CM CORAINI SRL di puntare all'eccellenza, il sistema di qualità di CM CORAINI SRL prenderà in considerazione tutti gli aspetti implicati nella realizzazione del servizio mediante:

- aspetti sociali connessi al servizio;
- attenzione alle interazioni umane;
- importanza della percezione che il cliente ha dell'immagine, della cultura, delle prestazioni di CM CORAINI SRL;
- sviluppo delle capacità del personale;
- motivazioni del personale a raggiungere e mantenere l'operatività in qualità.

La politica aziendale qui espressa è meglio esplicitata in un "programma operativo per la qualità" che prende in considerazione, di anno in anno con la priorità richiesta, i singoli obiettivi fissando i traguardi collegati agli sviluppi legislativi, tecnologici e normativi che si presentano. Il programma indicherà lo sviluppo dei singoli obiettivi, le risorse assegnate, i tempi attesi e le responsabilità per la realizzazione degli stessi.

Ritenendo di fondamentale importanza la realizzazione degli obiettivi fissati, il relativo programma sarà monitorato costantemente dalle varie funzioni preposte, che relazioneranno periodicamente alla direzione, la quale procederà con un riesame almeno annuale o a scadenze ravvicinate secondo quanto ritenuto opportuno e necessario.

La Direzione inoltre è coinvolta in prima persona nel rispetto e nell'attuazione di questi principi assicurando e verificando periodicamente che la presente Politica sia documentata, resa operante, mantenuta attiva, diffusa a tutto il personale, resa disponibile al pubblico tramite il sito internet aziendale, nonché ai fornitori di beni e servizi e ai soggetti che lavorano in nome e per conto dell'Azienda.

La Direzione