

Estratto dal Manuale Integrato Qualità e Sicurezza Sez. 1

## **2.2 Politica della Qualità**

L'AFATAC, fin dagli inizi della sua attività, ha sempre fatto della qualità del servizio fornito e della soddisfazione dei propri clienti un elemento fondamentale della propria strategia e del proprio sviluppo.

Nel contesto in cui oggi operiamo, caratterizzato da elevata competitività e da clienti sempre più "esigenti", è diventato ancor più essenziale per l'AFATAC porsi, coerentemente con gli altri obiettivi aziendali, quello della **QUALITÀ TOTALE**.

Ciò significa realizzare nella nostra organizzazione le categorie/obiettivi attraverso le quali si articola, ossia:

- La **SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**, intesa come conformità alle loro aspettative e come indicatore, elemento di misura delle "performance" dell'azienda;
- Il **COINVOLGIMENTO**, nella convinzione che gli obiettivi aziendali non possono essere raggiunti solo dal vertice aziendale, ma, conosciuti e condivisi, hanno bisogno dell'apporto di tutti i soggetti interessati, compresi clienti e fornitori;
- La **CENTRALITÀ DEI PROCESSI**, nella convinzione che il miglioramento dell'intero sistema, sia la conseguenza del miglioramento di ogni singolo processo e della capacità di controllare gli elementi che lo compongono;
- Il **MIGLIORAMENTO CONTINUATIVO E PIANIFICATO**: fondamentalmente diverso dal "miglioramento spontaneo", significa individuare, per ogni processo AFATAC, indicatori di prestazioni ed obiettivi, il cui raggiungimento è il risultato di attività pianificate.

## **2.3 Impegno della Direzione**

Affinché la strategia delineata possa essere attuata, il Presidente del Consiglio di Amministrazione garantisce il proprio sostegno in tutte le forme e modi possibili.

In particolare, si impegna a far sì che:

- Siano sistematicamente valutate e poste al "centro" dell'azienda, le aspettative del **CLIENTE** e gli eventuali requisiti cogenti applicabili;
- Sia divulgato a tutti i livelli che l'obiettivo principale della AFATAC è la **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE** e che tutte le energie devono essere dedicate al suo raggiungimento;
- Ogni Responsabile di funzione sia consapevole del ruolo che assume all'interno dell'azienda per far sì che questo obiettivo e gli altri inclusi nella Politica per la Qualità siano **CONOSCIUTI E CONDIVISI** dai suoi collaboratori;
- A conclusione del Riesame della Direzione vengano formalizzati e poi attuati **PIANI DI MIGLIORAMENTO** che, a fronte di obiettivi quantitativi, definiscano, per i processi interessati, attività, responsabilità, scadenze e risorse necessarie;
- Le **RISORSE**, sia umane che relative ai mezzi di produzione ed alle infrastrutture, siano **ADEGUATE** quantitativamente e qualitativamente agli obiettivi previsti.
- Siano prese tutte le misure necessarie perché il **LAVORATORE** operi in un ambiente sicuro e confortevole in modo da poterlo mettere nelle condizioni migliori possibili per esercitare le proprie funzioni.