

POLITICA PER LA QUALITÀ

1. LEADERSHIP

L' Amministratore Unico evidenzia il suo impegno nella implementazione di un SGQ utilizzando l'approccio per processi, e del risk based thinking, attraverso la comunicazione a tutte le funzioni aziendali dell'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente (come riportato nella Politica della qualità).

Stabilisce inoltre la politica della qualità, di seguito descritta, definendo gli obiettivi in sede di riesame della direzione ed effettuando gli stessi, e valutando sempre se le risorse sono sufficienti per il loro raggiungimento, promuovendo sempre il miglioramento continuo.

Inoltre l'Amministratore Unico assicura che i requisiti del cliente siano definiti e soddisfatti così come descritto nelle Pr.COM, Pr.ACQ e Pr.GMAT e che siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente.

1.1 POLITICA PER LA QUALITÀ E DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE

A. Politica per la qualità

A.1 Obiettivi per la Qualità

CSE considera valori d'impresa i seguenti obiettivi prioritari generali:

1. la piena soddisfazione dei propri clienti in tutte le fasi del rapporto:
 - Livello tecnico-commerciale: CSE si propone di identificare con precisione le esigenze attuali e future del Cliente e di proporgli la tipologia di prodotto più adatta dal punto di vista tecnico ed economico, se necessario interfacciandosi con le case madri distribuite da CSE in Italia per le specifiche richieste che possano orientare la produzione futura. CSE segue quindi passo passo il cliente, con un'attenta attività di Customer Service.
 - Livello logistico: CSE si impegna, mediante un'efficiente programmazione dell'after sales e con sistematiche attività di controllo, a mantenere una situazione di ordine generale, garantendo al Cliente merce conforme ai requisiti, chiaramente identificata, ben confezionata.
 - Livello amministrativo: CSE si impegna a mantenere la massima chiarezza nel rapporto con i Clienti attraverso contratti e condizioni semplici e chiari e fatture trasparenti.
2. il miglioramento continuo dei servizi e dei prodotti;
3. la crescita continua e il sostegno di tutte le risorse umane;
4. il miglioramento dell'efficienza dell'azienda;
5. la soddisfazione dei requisiti cogenti;
6. la soddisfazione delle parti interessate;
7. la costante valutazione di rischi e opportunità.

L' Amministratore Unico è impegnato nel raggiungimento di questi obiettivi garantendo che ogni risorsa umana assicuri l'applicazione sistematica delle procedure e delle istruzioni di lavoro recepite nel Sistema di Gestione della Qualità.

Gli obiettivi generali, sono espressi in *obiettivi specifici e misurabili* in sede d'esecuzione del "*Riesame del Sistema di Gestione Qualità da parte della Direzione*".

Gli *obiettivi specifici e misurabili*, a loro volta, sono espressi come *miglioramento degli indici* richiamati nel Riesame della Direzione.

L'Amministratore Unico ridefinisce e attribuisce gli obiettivi e valuta l'idoneità della Politica della Qualità in sede di Riesame del Sistema di Gestione Qualità. In quest'occasione li diffonde a tutta la struttura aziendale.

La Politica per la Qualità è attuata quotidianamente da tutto il personale e sotto la costante attenzione e supervisione del Responsabile Qualità; periodicamente (rif. procedura "*Riesame di Direzione*" e procedura "Risorse umane e formazione") l'Amministratore Unico organizza degli incontri per diffondere principi, obiettivi ed impegni per la conduzione aziendale in Qualità.

La Politica della Qualità viene diffusa anche attraverso comunicazioni individuali a ciascun dipendente; inoltre l'amministratore unico si propone di verificare che essa si mantenga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

Tutto il personale, secondo le proprie competenze ed il proprio ruolo si assume le responsabilità inerenti l'attuazione della politica aziendale, in linea con l'informazione ricevuta.

Il conseguimento degli obiettivi viene ulteriormente verificato con la gestione:

- del Riesame del Sistema di gestione della Qualità (*Pr. Riesame della Direzione*),
- degli Audit Interni (*Pr. Verifiche Miglioramento*).
- delle Non Conformità e delle Azioni correttive (*Pr. Verifiche Miglioramento*).
- Valutando il corretto l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking (*Pr. Gestione del rischio*).

A.2 Gli Impegni per la Qualità

I più importanti metodi dei quali si avvale CSE per garantire il conseguimento di questi obiettivi sono i seguenti:

- monitoraggio continuo sul grado di qualità raggiunto nel Sistema di Gestione della Qualità, nei diversi processi (*Procedura "Verifiche Miglioramento"*).
- analisi, valutazione e rimozione delle cause delle non conformità del Sistema di Gestione della Qualità, dei processi aziendali (*Procedura: "Verifiche Miglioramento"*).
- Raccolta dei reclami e verifica dinamica della soddisfazione dei clienti e delle parti interessate (*Procedure: "Verifiche Miglioramento" e "Riesame della Direzione"*);

- Controllo della qualità (*Procedure: “Approvvigionamento”; “Commerciale”, “Gestione Materiali”*);
- La pianificazione della sensibilizzazione per tutti i collaboratori dell’azienda, al fine d’assicurare il trasferimento sistematico dei principi fondamentali della qualità (*Procedura “Risorse umane e formazione”*).

Dichiarazione dell’Amministratore Unico

Il nostro approccio alla Qualità ha origine dalla formulazione della nostra missione aziendale, da sempre rivolta alla ricerca ed alla successiva fornitura di soluzioni anche personalizzate, che soddisfino pienamente le esigenze delle Organizzazioni Clienti e delle parti interessate.

La soddisfazione del Cliente e delle parti interessate rappresenta, pertanto, la nostra priorità assoluta; tale priorità è perseguita con il pieno coinvolgimento di tutte le risorse umane della nostra organizzazione

L’Amministratore Unico

1.2 PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

CSE soddisfa i requisiti della qualità formulando ed attuando la pianificazione dei processi aziendali e valutando i rischi e le opportunità come descritto nella Pr. GR -Gestione del Rischio, al fine di raggiungere i risultati attesi, evitare e ridurre le non conformità e conseguire il miglioramento continuo.

Nel corso delle riunioni di Riesame da parte della Direzione vengono stabiliti i nuovi obiettivi (numerico) aziendali relativi agli indicatori identificati per i diversi processi, (vedi Pr. VM – Verifiche Miglioramento) che vengono formalizzati nel “Riesame della Direzione”. Tutto il personale viene successivamente posto a conoscenza di questi obiettivi tramite comunicazioni interne e/o Riesame della Direzione.

Le modalità per attuare un miglioramento continuativo del Sistema di Gestione per la qualità sono periodicamente identificate nel corso del Riesame da parte della Direzione, dandone atto nel relativo documento. Dal Riesame della Direzione possono scaturire inoltre eventuali cambiamenti nella struttura organizzativa, nella documentazione, nelle procedure ecc.

Tali cambiamenti saranno attuati in accordo con le procedure del sistema (vedi elenco procedure).