

### 5.2.1 Politica dell'Azienda

La Direzione ha stabilito, attuato e mantiene una politica per la qualità che:

- a) risulta appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione supportando gli indirizzi strategici scelti;
- b) costituisce un quadro di riferimento su cui vengono fissati, monitorati e valutati gli obiettivi per la qualità;
- c) comprende l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- d) comprende l'impegno per il miglioramento continuo del SG ovvero per accrescere la soddisfazione del cliente, per ottimizzare i processi,

Nel contesto complessivo, in cui l'azienda, lo stile di vita ed il mercato sono sottoposti ad una crescente e continua evoluzione si prevede di dover operare, in un prossimo futuro, in un ambiente condizionato da una forte competizione in cui la qualità, l'efficienza e l'economicità del prodotto e del servizio offerto saranno le leve che faranno la differenza per migliorare le proprie posizioni competitive coerentemente con gli obiettivi di risparmio energetico e di sostenibilità.

Per questo motivo la direzione, per affrontare consapevolmente i nuovi scenari, ritiene che si debba introdurre una gestione dell'azienda basata sul concetto del miglioramento continuo (radicale) in ogni suo aspetto: **etico, culturale, intellettuale, gestionale ed operativo.**

Nello specifico la *Governance* aziendale, ovvero la Politica della Qualità si articola sui seguenti principi:

#### I) Staff Aziendale:

- ogni persona contribuisce al raggiungimento degli obiettivi globali: alla base ci sono rispetto e fiducia reciproca tra tutte le unità organizzative e tra tutti i collaboratori, una squadra per lavorare in sintonia efficacemente ed efficientemente;
- Il logo è l'immagine dell'Azienda: è utilizzato in modo continuo nella forma corretta in tutte le comunicazioni per aumentare la consapevolezza della presenza dell'Azienda e per i collaboratori per sentirsi parte di essa;
- lavorare come una squadra significa trarre vantaggio dalla pluralità culturale e dalla professionalità di ciascuno; è necessario unire le capacità e le esperienze di ogni collaboratore e di ogni settore di provenienza coinvolgendo e rendendo partecipi le altre persone per quanto di pertinenza. La squadra come presupposto culturale e metodo di lavoro è produttore di sinergie, di intelligenze e di opportunità, in cui il vincitore-individuo non è un singolo fine a se stesso, ma un componente di una squadra vincente,
- essere consapevoli dei rischi insiti nella cattiva comunicazione: è necessario dedicare tempo allo scambio di informazioni, ripetere se necessario i concetti chiave e controllare che gli stessi vengano recepiti correttamente;

#### II) Etica degli affari:

- l'etica e l'integrità professionale devono contraddistinguere l'operato: è importante per la credibilità dell'Azienda nei confronti dei clienti, delle parti interessate e di qualsiasi altro interlocutore. Il personale coinvolto dovrà rispettare le norme di etica degli affari (secondo il luogo in cui si trova ad operare);

- si richiede l'impegno di tutto il personale per adempiere agli obblighi verso clienti, fornitori ed altri partner commerciali, in modo totalmente professionale impiegando lealtà, obiettività, integrità e buon senso, anche nelle controversie di tipo legale. La lealtà verso l'azienda, tra i colleghi e verso il mondo esterno è un principio guida;

### **III) Orientamento alla Persona:**

- come anticipato con il concetto di "squadra" il successo dipende dall'insieme delle capacità e dei contributi di tutti i collaboratori, per questa convinzione si intende creare un ambiente che sproni al lavoro di gruppo e promuova una partecipazione attiva. Le persone motivate sono un bene fondamentale: competenza e correttezza devono essere i criteri per la selezione dei collaboratori da inserire in un ambiente di lavoro che stimoli, riconosca e remunerati;
- le persone devono avere l'opportunità di usare le proprie conoscenze, la propria intelligenza ed il proprio potenziale, non solo a vantaggio dell'azienda, ma anche per la soddisfazione personale. La valorizzazione dei talenti, infatti, è un fattore competitivo per dare opportunità di espressione, di creatività, di realizzazione;
- investire, ove possibile, in risorse giovani per creare una forza lavoro nuova e competitiva in simbiosi con i principi ed i valori aziendali deve essere il motore spronante nelle scelte da parte della Direzione per la ricerca di nuove risorse da impiegare nei processi,
- l'azienda deve sviluppare la propria forza formando i collaboratori a tutti i livelli, offrendo loro l'opportunità di sfruttare il proprio potenziale per una crescita futura. La formazione pratica sul lavoro costituisce il centro di qualunque sviluppo individuale e di gruppo; cultura aziendale per mezzo di corsi interni ed esterni ricordando però che - in ultima analisi - ciascun collaboratore è il vero responsabile del proprio sviluppo;
- la soddisfazione dell'ambiente di lavoro come risultante di una visione aziendale che punti a mantenere l'equilibrio di tutti i fattori ambientali e di sicurezza, che consideri l'ambiente, la comunità e il lavoratore come "clienti" da soddisfare prima di ogni altra priorità; per questo l'azienda si impegna ad essere conforme alla legislazione, ai regolamenti e ad eventuali norme volontarie sottoscritte,
- la soddisfazione della proprietà a capo dell'Azienda come risultante di un'organizzazione che sa ben coniugare qualità e sicurezza unitamente alla redditività, impiegando come - principale investimento strategico - risorse umane e risorse tecnologiche;

### **IV) Centralità del Cliente:**

- il cliente va capito, anticipato, soddisfatto, seguito, deve essere posta attenzione ai requisiti espressi ed inespressi;
- studiare attentamente i motivi per cui si sono acquisiti o persi gli ordini: si devono capire le ragioni per cui il cliente si è rivolto all'Azienda portando a termine il processo di acquisto e, congiuntamente, i motivi di sconfitta di una commessa: serviranno a guidare la propria azione e a prevenire errori futuri;
- l'analisi del grado di soddisfazione del cliente come risultante dei processi aziendali che massimizzano la qualità, la sicurezza, il ciclo di vita dei prodotti, degli impianti e dei servizi correlati;
- il cliente va visto come un partner per crescere ed aumentare la propria professionalità e conoscenza del mercato, non come un fine di profitto;

**V) Qualità del servizio:**

- la qualità non è soggetta a compromessi;
- l'azienda intende perseguire elevati livelli di qualità nel servizio offerto: i clienti devono riconoscere l'azienda come una referente principale per prodotti e/o servizi di livello qualitativo elevato e caratterizzati da un servizio eccellente a costi competitivi nel rispetto dei termini contrattuali;
- l'azienda e le sue unità operative fissano annualmente obiettivi di miglioramento della qualità; i risultati devono essere misurabili, controllati e revisionati;
- l'azienda verifica la qualità delle proprie prestazioni in base a confronti con analoghe realtà leader del settore e/o con i migliori standard di qualità vigenti;
- l'azienda persegue obiettivi per assicurare la qualità prevenendo ove possibile gli errori, migliorando continuamente efficacia ed efficienza organizzativa dei processi;
- interagisce direttamente con fornitori e clienti facendo presente che sono loro stessi partner di qualità, il fornitore partecipando all'erogazione del prodotto servizio, il cliente acquistandolo;
- Il miglioramento continuo inteso come cultura diffusa e come capacità di mettersi in gioco ad ogni livello di investire sul proprio miglioramento al fine di determinare prospettive di successo;

**VI) Orientamento all'azione:**

- ogni persona deve essere una forza trainante per il cambiamento: agire e fare la cosa giusta appoggiandosi in caso di dubbio sul resto della squadra - chiedendo - per non sbagliare,
- le decisioni vanno prese non appena le informazioni di base sono state raccolte: la necessità di una ricerca più dettagliata è spesso una scusa per ritardare - se non per evitare - una decisione;
- i collaboratori, nei ragionevoli limiti delle proprie competenze, devono sentirsi abilitati a risolvere i problemi velocemente e a non "delegarli" ad un livello di direzione superiore,
- sviluppare e mantenere attivi processi di brain-storming e di problem solving;

**VII) Rispetto della comunità:**

- l'azienda come già detto, attraverso l'operato dei suoi collaboratori, deve agire nel rispetto delle leggi e dei regolamenti locali; l'azienda cerca di operare in armonia con le persone fisiche e giuridiche e con le comunità locali con cui interagisce, favorendo il dialogo e la collaborazione;
- nel prendere le decisioni i collaboratori devono tenere nella massima considerazione obiettivi di equità e giustizia, nonché il benessere collettivo dell'azienda, del cliente e delle parti interessate con attenzione al mercato in cui si opera;

**VIII) Cambiamento climatico**

- l'azienda include nella sua politica le tematiche correlate al cambiamento climatico all'interno dell'analisi del contesto, nell'individuazione delle parti interessate, nel definire le loro esigenze e aspettative e nella valutazione dei rischi e delle opportunità rispetto ai processi gestionali e operativi svolti in riflesso diretto ed indiretto per valutarne l'impatto sull'attività

- l'azienda ha deciso di esercitare la propria attività responsabilmente e solidalmente con la tutela degli interessi dei propri lavoratori nel rispetto dell'ambiente all'interno del quale si trova ad operare;
- rafforzare, condividere e sviluppare decisioni per la tutela dell'ambiente, ottimizzare i processi produttivi considerando la salvaguardia delle risorse naturali ed energetiche. Uno degli impegni perseguiti è quello di migliorare le performance ambientali rispettando i principi fondamentali di gestione: impegno e politica per l'ambiente, pianificazione e valutazione degli aspetti ambientali generati, misurazione e controllo del sistema - un ciclo continuo a cui l'Azienda crede;
- l'impegno della Direzione che deve divenire punto condiviso da ogni collaboratore e/o parte interessata coinvolta direttamente nelle attività e nei processi dell'azienda assicura la protezione dell'ambiente, compresa la prevenzione dell'inquinamento, il rispetto delle leggi applicabili in materia ambientale e, ove applicabile, dei regolamenti ambientali sottoscritti e di tutti gli obblighi di conformità relativi alle parti interessate.
- la formazione e la sensibilizzazione del personale sulle problematiche ambientali e sugli aspetti relativi all'igiene e alla sicurezza sul posto di lavoro ha come scopo quello di aumentare il coinvolgimento delle risorse umane e conseguentemente l'efficacia delle azioni di miglioramento e di gestione;
- l'analisi costante delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate con particolare attenzione alla ricerca della riduzione degli impatti ambientali del prodotto/servizio nelle diverse fasi del ciclo di vita;
- la sensibilizzazione dei fornitori con attenzione particolare a quelli che attuano un comportamento rispettoso dell'ambiente ed in ogni caso in sintonia con le politiche dell'azienda è precisa volontà della Direzione che si impegna a collaborare solo con partner selezionati.