

Da: Direzione Azienda

A: TUTTO IL PERSONALE INTERNO

Cassano Magnago, 31/01/2022

La Direzione della "**OFFICINA MASTROTTO s.a.s.**", ritiene che il successo e la continuità di presenza sul mercato sia strettamente legata:

- all'impegno verso il grado di soddisfazione dei nostri clienti,
- al miglioramento continuo di tutte le attività aziendali,
- allo sviluppo delle risorse umane.

La qualità percepita dal cliente e dall'utente finale - quindi il suo grado di soddisfazione - è il risultato di numerosi elementi concomitanti, in cui sono però prioritarie le modalità di esecuzione della commessa e quindi del lavoro realizzato.

La Direzione ha quindi definito gli impegni che assume e gli obiettivi che intende perseguire nel tempo:

- **garantire** il miglioramento continuo del Sistema Qualità e delle sue prestazioni, assicurando il rispetto dei requisiti dettati dalla legislazione vigente e di eventuali altri requisiti sottoscritti dall'impresa.
- **assicurare** il rispetto dei requisiti qualitativi, e soprattutto temporali del servizio fornito, oltre che il rispetto qualità/prezzo, in conformità ai requisiti specificati
- **mantenere** gli impegni assunti con i nostri Clienti comprendendo le loro esigenze espresse o implicite e soddisfacendole;
- **migliorare** l'efficienza operativa interna dei processi aziendali istituiti sia mediante la definizione di modalità operative di svolgimento dei processi di lavorazione, sia mediante la crescita professionale del proprio personale; effettuare self-audit per controllare periodicamente le "performance" prestazionali raggiunte dal sistema di gestione implementato;
- **minimizzare** i costi che si affrontano per correggere eventuali errori nella realizzazione delle commesse, eliminandoli mediante opportuna attività di prevenzione delle non conformità, invece di eliminazione a posteriori o pura registrazione;
- **ottimizzare** i rapporti di collaborazione con i fornitori e partner per poter incrementare il livello di competitività della Società sul mercato;
- **responsabilizzare**, nella gestione del Sistema Qualità, l'intera organizzazione, dalla Direzione sino ad ogni collaboratore; ciascuno è chiamato a dare il proprio contributo attivo, secondo le proprie attribuzioni e competenze.

Per tradurre nella pratica operativa gli impegni di cui sopra, intendiamo perseguire i seguenti Obiettivi

- **migliorare** l'efficienza interna, sia mediante la definizione di rigorose modalità operative di svolgimento dei processi di lavorazione che prevedano un ambiente di

lavoro sempre in ordine e conforme alle normative vigenti, sia mediante la crescita professionale del proprio personale che è consapevole di operare e vivere un momento di crescita aziendale

- **definire** strategie aziendali per entrare in nuovi mercati avendo sempre come focus principale gli obiettivi qualitativi dei nostri prodotti, processi e per il miglioramento della soddisfazione del cliente
- **migliorare** l'immagine aziendale fornendo informazioni sull'organizzazione e sui suoi prodotti attraverso canali web
- **analizzare ed affrontare** i momenti di emergenza per garantire la continuità del servizio
- **promuovere e implementare** programmi di addestramento e formazione dei nostri collaboratori al fine di ottimizzare il processo di crescita delle risorse umane utilizzate, considerate come risorse critiche per lo sviluppo aziendale degli anni a venire, garantendo inoltre uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- **monitorare** la conoscenza organizzativa e la competenza delle persone che lavorano e che svolgono attività operative, quali risorse necessarie al funzionamento del sistema di gestione per la qualità;
- **privilegiare** la flessibilità operativa, caratteristica che da sempre ci distingue, nel rispetto delle esigenze funzionali di ogni collega e/o collaboratore;
- **mantenere** costantemente monitorato il grado di conformità del Sistema alle norme e leggi di riferimento;
- **promuovere e mantenere** un atteggiamento aperto, costruttivo, trasparente nei confronti dei clienti e delle altre parti interessate
- **definire annualmente obiettivi** ed indicatori che permettano di realizzare concretamente i punti sopra elencati;
- **effettuare un costante controllo su tutti gli elementi di rischio**, interni ed esterni, al fine di attuare efficaci azioni di contrasto

Per garantire ciò, l'organizzazione della "**OFFICINA MASTROTTO s.a.s.**" si impegna a rinnovare l'impegno a mantenere in atto un efficace Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma

UNI EN ISO 9001:2015

La Direzione
