



# POLITICA PER LA QUALITA'

## LA MARCA Srl

La Direzione Aziendale LA MARCA, ha dato a tutte le proprie funzioni il mandato di migliorare in modo continuo la Qualità del servizio erogato, mediante:

- l'organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità aziendali
- l'identificazione e il rispetto delle prescrizioni legali
- l'utilizzo di risorse con adeguato grado di competenza, qualifica ed esperienza
- lo sviluppo della cultura della Qualità a tutti i livelli della struttura organizzativa, attraverso iniziative di formazione ed altre opportune azioni

### Obbiettivi

- ❖ Ottenere la Soddisfazione del Cliente
- ❖ Minimizzare i rischi di insuccessi tecnici e commerciali
- ❖ Offrire un'immagine di alto profilo tecnologico e qualitativo
- ❖ Migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità
- ❖ Creare e mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi

- la rilevazione delle aspettative e delle esigenze del Cliente
- la completa e precisa definizione delle caratteristiche dei servizi da erogare, anche quando queste siano implicite nella documentazione contrattuale
- la pianificazione delle attività aventi influenza sulla Qualità
- la definizione di obiettivi misurabili e quantificabili
- l'attuazione di programmi di miglioramento della Qualità, formalizzati e strutturati
- il monitoraggio e la misurazione dei processi
- la misurazione delle percezioni del Cliente
- la definizione di azioni per il miglioramento
- la definizione di azioni necessarie per la gestione del disservizio

Tale politica è stata stabilita in considerazione del contesto nel quale l'organizzazione opera e tiene conto di tutte le parti interessate individuate.

La Direzione individua nel corso dei riesami periodici del sistema degli indicatori della qualità, con cui monitorare nel tempo l'andamento dell'attività e le prestazioni del sistema qualità.