



POLITICA DELLA QUALITÀ DI ALCA SRL.

Il principio base su cui poggia la politica per la Qualità è: "la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze esplicite ed implicite, ottenuta grazie alla elevata qualità dei prodotti e dei servizi offerti" attraverso la sistematica attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001, con l'intento di perseguire il miglioramento continuo dei nostri prodotti e dei nostri servizi.

Pertanto, significa che:

1. Dobbiamo migliorare continuamente progettando e realizzando prodotti/servizi innovativi nel rispetto delle norme cogenti applicabili. La capacità di migliorare continuamente sarà misurata verificando il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nelle politiche dei processi e valutando il rapporto costi-benefici, il cui valore sarà stabilito dalla Direzione nel riesame del Sistema Qualità tenendo conto delle situazioni del mercato e delle aspettative dei Clienti.

2. Il Cliente deve essere sempre tenuto nella massima considerazione e tutti dobbiamo operare focalizzando la nostra attenzione al soddisfacimento delle sue richieste e all'interpretazione dei suoi bisogni perché possano essere tradotti in prodotti e servizi sempre più rispondenti alle sue aspettative. La capacità di operare per la soddisfazione del Cliente potrà essere misurata con la quantità di reclami, i relativi costi, i tempi di ritardo nell'evasione delle richieste contrattuali ecc., oltre che verificando il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nei processi. La Direzione quantificherà il valore di questi indicatori durante il riesame del sistema qualità in modo che siano pertinenti, adeguati e commisurati alle situazioni del mercato e alle aspettative dei Clienti.

3. **La qualità è una responsabilità e un impegno personale di tutti** e pertanto è preciso dovere dei responsabili di processo e di ogni collaboratore, operare affinché si pongano le basi per fare in modo che gli obiettivi stabiliti in questo documento, quelli relativi ai processi e quelli definiti periodicamente nel riesame della Direzione siano sistematicamente raggiunti. Allo scopo è di fondamentale importanza il rispetto dei contenuti delle procedure del sistema qualità il cui livello di applicazione sarà misurato con il numero delle non conformità e dei reclami dei Clienti generati dallo scostamento da questi documenti. Sarà la Direzione a stabilire il valore di questi indicatori (numero, percentuale, costi, anomalie ripetitive ecc.) durante il riesame del sistema qualità e in quest'occasione potrà eventualmente decidere di individuare (e quantificare) ulteriori indicatori.

ALCA SRL assume formalmente l'impegno di condurre un sistematico e documentato riesame del Sistema Qualità per assicurare la continua adeguatezza ed efficacia dello stesso nel soddisfare i requisiti della norma di riferimento, gli obiettivi espressi nella politica aziendale per la qualità, quelli definiti nelle politiche dei processi e quelli che di volta in volta, in occasione del riesame stesso saranno definiti. Il riesame è l'occasione istituzionale in cui saranno stabiliti i criteri di misura relativi a ciascun indicatore individuato e saranno rese disponibili le necessarie risorse e i mezzi più opportuni e adeguati per permettere ai Responsabili dei Processi coinvolti, di operare affinché possano essere raggiunti gli obiettivi identificati.

ALCA SRL è consapevole che il contributo di ogni collaboratore è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, e allo scopo ha attribuito precisi incarichi e responsabilità. La Direzione si impegna a investire in formazione e addestramento, affinché si creino le condizioni più adatte perché ogni collaboratore possa svolgere la propria attività in modo autonomo e sia consapevole di quanto la sua attività contribuisca e sia importante al fine del raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

Stato di Revisione	Data emissione	Redatto da:	Verificato da:	Approvato da:
2.1	11/2023	RDS	RDS, AG	AG