

La Direzione per indirizzare in modo univoco la scelta delle strategie e delle attività conseguenti ha definito la Politica attraverso il documento “**POLITICA DELLA QUALITÀ**” ed assicura che tale Politica sia comunicata e compresa all’interno della Società attraverso le seguenti azioni:

- riunione annuale con tutto il personale per illustrare la Politica della Qualità.
- esposizione della Politica della Qualità in punti visibili dell’Azienda.

La continua attenzione all’evoluzione del mercato è elemento fondante della politica aziendale. L’azienda opera nel settore automotive ed in particolare come fornitore di sistemi di scarico. Gli investimenti effettuati hanno permesso all’azienda di inserirsi nella lista dei miglior produttori in Italia ed Europa. Verso il mercato, l’azienda intende operare basandosi sui seguenti elementi:

- 1) tempi di risposta brevi sui principali processi aziendali;
- 2) capacità del personale AROS di supportare il cliente nell’analisi delle sue scelte tecniche;
- 3) investimenti tecnologici adeguati al settore di riferimento.

Considerato il mercato a cui ci rivolgiamo, l’attenzione al cliente non può essere delegata solo al personale commerciale, pertanto è necessario che in AROS, a tutti i livelli, ci sia forte consapevolezza dell’importanza degli elementi di adattamento e di innovazione. Questa consapevolezza ci consentirà di ottimizzare le risorse interne e di creare uno spirito di squadra che nel tempo assicuri un’evoluzione organizzativa in linea con quelle che sono le aspettative dei nostri clienti.

Per quanto riguarda i processi, si è deciso di puntare sulle seguenti aree:

- il miglioramento dell’immagine e della reputazione sul mercato, tramite:
  - ❖ incremento del numero dei clienti,
  - ❖ ingresso in nuove aree di mercato;
- la soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, dipendenti, fornitori), come:
  - ❖ raggiungimento degli obiettivi di incremento del livello occupazionale;
  - ❖ inserimento di nuovi dipendenti, miglioramenti salariali, il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti e riduzione dell’assenteismo;
  - ❖ costante riduzione del numero dei reclami;
  - ❖ la cura della comunicazione verso il cliente;
  - ❖ il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

La Politica della Qualità definita viene riesaminata ogni anno, in occasione delle attività di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di verificarne l’adeguatezza.

L’organizzazione al fine di mantenere e far crescere il Sistema di Gestione Qualità, si pone i seguenti obiettivi strategici:

- ricercare l’ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo il massimo livello di efficienza ed efficacia, nel rispetto dei requisiti contrattuali e della qualità dei servizi erogati; andando così a fornire al cliente un servizio di qualità, affidabile, sicuro, tempestivo, puntuale e flessibile;
- sviluppare la propria capacità di rispondere ed anticipare le esigenze ed aspettative dei clienti e di tutte le parti interessate, monitorando il loro grado di soddisfazione, gestendo i

reclami e proponendo iniziative per la loro informazione e il loro coinvolgimento;

- far sì che ogni dipendente operante all'interno dell'organizzazione, si senta, in relazione alle proprie mansioni, coinvolto in prima persona nella realizzazione della Politica;
- mantenere la conformità agli obblighi di conformità ed alle norme internazionali, europee, nazionali e locali, in riferimento alla qualità del servizio erogato;
- mantenere in particolare la conformità ai requisiti dell'ARR dei prodotti provvisti di omologazione.

Per raggiungere i suddetti obiettivi la Direzione ritiene indispensabili le seguenti azioni:

1. Effettuare e riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema.
2. Dare un assetto gestionale all'azienda che garantisca una organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità;
3. Implementare metodologie di lavoro tali da poter gestire in forma controllata le attività dell'azienda e ricercare ed applicare per quest'ultime le "migliori pratiche";
4. Gestire ogni processo sia interno che trasversale all'organizzazione attraverso la metodologia del PDCA ovvero pianificare, eseguire, controllare e agire andando a standardizzare o riprogettare i processi per renderli efficaci ed efficienti;
5. Effettuare verifiche annuali (CoP, Conformity of Production) atte a garantire le conformità di produzione degli articoli omologati;
6. Utilizzare tecnologie volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi;
7. Implementare metodi efficaci di comunicazione con le parti interessate, migliorando costantemente sia i mezzi di comunicazione, sia gli strumenti di intervento a fronte di richieste;
8. Comunicare la politica e gli obiettivi del sistema di gestione Qualità agli stakeholder;
9. Formare e sensibilizzare tutto il personale e in particolare i responsabili aziendali nell'attuazione del Sistema di Gestione Qualità, in modo che le linee direttrici di questa politica e gli obiettivi concreti siano compresi e recepiti da tutto il personale ai vari livelli;
10. Valutare periodicamente, per mezzo di audit interni, la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento, alla propria Politica e a quanto pianificato e programmato; in particolare andando a verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso i riesami periodici della direzione;
11. Migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione sulla base dei risultati dei riesami.
12. Perseguire la continua innovazione tecnologica delle attrezzature di lavoro al fine di aumentare la propria capacità produttiva nel rispetto di tutti i principi di sicurezza e salute dei propri lavoratori;
13. Attuare il coinvolgimento di tutti i lavoratori nella vita aziendale attraverso l'introduzione di procedure e strumenti per favorire il dialogo e il miglioramento del clima aziendale;
14. Attuare il continuo miglioramento dei canali di comunicazione, informazione e coinvolgimento degli stakeholder;
15. Promuovere il coinvolgimento dei fornitori e attuare sistemi di sensibilizzazione e monitoraggio al fine di verificare il rispetto dei requisiti della qualità.