



Via Ronchetto, 3
21030 Mesenzana (VA)

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ REV 01

La politica del Sistema di Gestione per la Qualità di Claustra è fondata sulla Missione e sulla Visione che l'Azienda ha fatto proprie.

La **Missione aziendale** è quella di creare valore economico realizzando ed installando impianti ed accessoristica per l'industria farmaceutica, per quella alimentare, chimica e cosmetica, fornendo altresì, attività di mantenimento e manutenzione delle linee e degli impianti.

La **Visione aziendale** è rappresentata dalla volontà della Direzione di incrementare sempre di più l'attuale mercato, impegnandosi quotidianamente per assecondare nel migliore dei modi le richieste del cliente, nonché fornendo a quest'ultimo prodotti creati ad-hoc su disegno proprietario del cliente, in funzione delle sue esigenze assistendolo in modo attivo durante ogni fase commerciale; il tutto in un'ottica di perfezionamento continuo e tenendo sempre ben in vista la qualità che da anni contraddistingue l'azienda.

Per concretizzare il progressivo miglioramento in termini di efficienza, di espansione verso nuovi mercati e di modernizzazione in generale, la Direzione si è adoperata per costituire un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla ISO 9001:2015, nella ferma convinzione che l'applicazione dei requisiti in essa contenuti, se applicati correttamente, con coerenza e determinazione, siano in grado di accrescere la Qualità, ovvero di condurre alla soddisfazione del cliente con il massimo profitto per l'azienda.

La Direzione Claustra è pertanto consapevole che lo sviluppo ed il successo dell'Azienda, in accordo con i principi dettati dalla sua Visione, passano attraverso cinque elementi fondamentali:

- **la soddisfazione del cliente**, data dalla massima cortesia nell'ascolto, dalla tempestività nei servizi e dalla più alta professionalità nella gestione delle esigenze contrattuali del cliente, comprese quelle non esplicitamente espresse, ma anche dalla capacità di fornire prodotti sicuri ed affidabili, conformi ai requisiti cogenti applicabili.
- **il coinvolgimento e la soddisfazione dei collaboratori**, intesa come un percorso a due vie:
 - dall'azienda ai collaboratori, promuovendo una formazione continua; un assiduo sforzo verso nuovi investimenti di macchinari sempre più performanti e all'avanguardia in modo da portare ad una maggiore fluidità al lavoro e ad un miglioramento della professionalità del personale; una costante disponibilità a capire le esigenze e i problemi dei collaboratori, creando un clima di cooperazione reciproca e di sostegno professionale e privato, nel rispetto e applicazione delle norme di sicurezza
 - dai collaboratori all'azienda, intesa come massimo impegno nel perseguire la politica aziendale, la disponibilità rispetto alle esigenze dettate dal lavoro, nel raggiungere gli obiettivi strategici quali la consegna tempestiva dei prodotti, nel seguire le procedure aziendali tenendo un comportamento etico, nell'utilizzare gli strumenti messi a disposizione dell'azienda e nell'essere parte attiva di quest'ultima proponendo soluzioni per il suo miglioramento continuo.
- **il mantenimento e miglioramento dell'immagine aziendale sul mercato**
- **il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità**
- **la tutela della salute e sicurezza del personale nei luoghi di lavoro salvaguardando l'ambiente**, rispettando la legislazione nazionale e comunitaria in materia di ambiente, salute e sicurezza.

La Direzione Claustra, alla luce della Politica del Sistema di Gestione Qualità che si è attribuita, si impegna a perseguire gli Obiettivi di seguito elencati, perseguibili attraverso la partecipazione di tutto il personale a tutti i livelli dell'Organizzazione:

OBIETTIVI SISTEMATICI:

- Far comprendere al Personale aziendale i principi della motivazione, della responsabilità e della ricerca del miglioramento continuo di ogni processo / attività / ambito aziendale
- Fornire la miglior collaborazione e la massima disponibilità ai Clienti, garantendo prontezza negli interventi e competenza tecnica per risolverne le necessità
- Ridurre i costi della "non conformità" derivanti dalle inefficienze ed errori
- Perseguire il miglioramento continuo del sistema di Gestione per la Qualità, mantenendolo sotto controllo attraverso Audit pianificati
- Mantenere la Certificazione ISO 9001:2015 nel tempo, impegnando la direzione e tutta la struttura aziendale a farla fruttare in termini di crescita e miglioramento.

OBIETTIVI A 1 ANNO

- Mantenere sotto controllo gli Indicatori del miglioramento aziendale:
Soddisfazione del Cliente, misurata attraverso gli indicatori di On-Time Delivery e di On-Quality
Profitto aziendale, inteso come incremento del fatturato su base annuale.
Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi di volta in volta stabiliti a seguito dei Riesami annuali della Direzione.

OBIETTIVI A 5 ANNI

- Fornire prodotti totalmente allineati agli standard di qualità richiesti dal settore di riferimento (in primis farmaceutico, poi alimentare, cosmetico, ecc.)
- Contare su una linea produttiva forte e fluente, sostenuta da personale preparato, competente e reattivo, nonché da macchinari all'avanguardia e da procedure operative chiare e lineari
- Continuare a dare risposte "su misura", sempre andando incontro ai bisogni della clientela
- Avere maggiore visibilità, farsi conoscere sui mercati di interesse, affermandosi e arrivando ad avere prodotti con marchio riconoscibile

È compito del Responsabile Qualità diffondere i contenuti della presente Politica a tutti i livelli aziendali e sostenere e controllare tutti gli obiettivi prefissati, riferendo direttamente alla Direzione aziendale in merito all'efficacia e all'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità ed alle opportunità di miglioramento.

È compito della Direzione, con il supporto di tutte le funzioni aziendali, rivalutare i contenuti della Politica per la Qualità e i risultati ottenuti in termini di obiettivi raggiunti durante le attività periodiche di Riesame della Direzione.

Mesenzana, 24/07/2023

Il Direttore Generale