

L'Azienda riconosce nei principi della qualità lo strumento che potrà garantirle un successo durevole nel tempo. Sulla base di questi principi ha elaborato le proprie politiche aziendali.

1. **Attenzione al Cliente**

L'Azienda ritiene che il successo durevole possa essere raggiunto se riesce ad attrarre e trattenere la fiducia dei Clienti e delle altre parti interessate dalle quali essa dipende. Ogni aspetto del rapporto col Cliente offre un'opportunità per creare maggior valore per il Cliente stesso. La comprensione delle esigenze espresse ed implicite del Cliente e delle altre parti interessate contribuisce al successo durevole dell'organizzazione.

Per questi motivi l'Azienda ha avviato le seguenti iniziative:

- Monitoraggio della soddisfazione del Cliente e degli Utenti finali**, anche attraverso la collaborazione degli Agenti.
- Ottenimento della certificazione **UNI EN ISO 9001** per garantire una sempre maggiore efficienza ed affidabilità della propria organizzazione.
- Ottenimento della certificazione **UNI CEI EN ISO 13485** per garantire direttamente ai Clienti la sicurezza dei prodotti in campo medicale.

2. **Leadership**

La creazione di unità di intenti, indirizzo ed impegno consentono all'Azienda di allineare strategie, politiche, processi e risorse per raggiungere i propri obiettivi.

Tutti i Responsabili devono quindi operare affinché tutta l'organizzazione persegua gli obiettivi dell'Azienda.

Le presenti politiche e gli obiettivi che da queste scaturiscono vengono portati a conoscenza delle funzioni competenti allo scopo di renderle edotte delle linee sulle quali l'Azienda intende far evolvere la propria organizzazione.

3. **Personale**

L'Azienda si impegna a coinvolgere le persone a tutti i livelli ed a rispettarle come individui, a riconoscerne ed accrescerne le capacità e le competenze, nella convinzione che il riconoscimento e l'accrescimento della conoscenza facilitano l'impegno di ciascuno nel raggiungere gli obiettivi dell'organizzazione.

Per questo motivo l'Azienda predispone un programma della formazione con il quale pianifica gli interventi formativi sulla base dei propri obiettivi di qualità.

L'Azienda vuole inoltre garantire condizioni lavorative sicure anche dal punto di vista della salute e della sicurezza sul lavoro. Per questo motivo tiene costantemente sotto controllo

- l'andamento degli infortuni e delle malattie professionali,
- l'andamento di malattie, ferie non godute, turnover ed altri aspetti che consentano di valutare l'ambiente di lavoro nel quale le persone operano.

4. Approccio per processi

Per l'Azienda è essenziale vedere la propria organizzazione come un insieme di processi coerenti ed interconnessi. Comprenderne a fondo il funzionamento e le connessioni permette all'Azienda di ottimizzare le proprie prestazioni.

5. Miglioramento

L'Azienda ritiene essenziale operare per il proprio miglioramento per mantenere le proprie prestazioni ad un livello soddisfacente per le parti interessate e per poter reagire ai cambiamenti sia interni che del contesto nel quale opera, pronta a creare nuove opportunità.

Per misurare le proprie prestazioni e basare le decisioni su informazioni documentate, l'Azienda ha deciso di

- implementare alcuni indicatori di processo per tenere sotto controllo i processi che verranno ritenuti più indicativi.

6. Decisioni basate sull'evidenza

Il processo decisionale può essere a volte un processo complesso e come tale comportare un certo livello di incertezza. Consapevole di questo fatto, l'Azienda è convinta che le proprie decisioni debbano essere prese, per quanto possibile, sulla base di dati ed informazioni documentate.

Ha perciò deciso di implementare un sistema documentato per la gestione della qualità basato sulla norma UNI EN ISO 9001.

7. Relazioni con le parti interessate

Le parti interessate influenzano i risultati dell'organizzazione. Consapevole di ciò, l'Azienda ha individuato le proprie parti interessate e gli aspetti correlati che possono avere influenza significativa sulla propria attività.

L'Azienda intende focalizzare la propria attenzione sulle seguenti parti interessate:

- Utilizzatori**, favorendo un'attività informativa e di assistenza tecnica, e raccogliendo informazioni sull'utilizzo dei propri prodotti per il medicale,
- Agenti**, da un lato monitorandone le prestazioni, dall'altro raccogliendo informazioni utili sotto il profilo commerciale,
- Fornitori** procedendo con il processo di qualifica e controllo delle loro prestazioni,
- Collettività** implementando un Modello di Organizzazione e Gestione conforme ai requisiti del D.Lgs. 231/01,
- Soci** perseguendo apprezzabili risultati di bilancio.

Clienti e Dipendenti sono già stati considerati ai precedenti punti.