

# Politica per la Qualità

La Direzione Generale **CAR** è consapevole dell'importanza del miglioramento continuo, per lo sviluppo aziendale della qualità e del servizio offerto ai Clienti.

A tal fine ha scelto di seguire i principi della norma di riferimento UNI EN ISO9001:2015 e di renderli attuativi attraverso la Politica per la Qualità e il presente Manuale di Gestione per la Qualità, quale strumento di supporto dei propri indirizzi strategici.

La Direzione Generale, in base all'analisi del contesto e delle esigenze ed aspettative delle parti interessate, definisce la Politica per la Qualità ed opera attivamente nella stesura dei programmi di miglioramento, definendo obiettivi e destinando le risorse umane e materiali necessarie.

Di seguito sono elencati gli obiettivi ed i metodi definiti:

- Mantenere e migliorare l'applicazione del proprio "Sistema di gestione per la qualità" in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 attraverso:
  - l'aggiornamento tempestivo dei documenti del SGQ
  - l'identificazione delle attività formative necessarie al mantenimento e all'incremento delle competenze professionali del proprio personale e di quello dei fornitori
- Pianificare il proprio SGQ, attuando sistematicamente i criteri di "Comprensione e determinazione dei fattori del contesto" per il monitoraggio e riesame sistematico dei fattori interni ed esterni più importanti e critici per le proprie finalità, nonché le esigenze e le aspettative delle parti interessate. Analizzare ed individuare di conseguenza i rischi e le opportunità che occorre affrontare per:
  - a) assicurare che il SGQ sia in grado di raggiungere gli obiettivi previsti
  - b) prevenire, o limitare al massimo, gli effetti negativi
  - c) accrescere gli effetti desiderati
  - d) conseguire il miglioramento
- Migliorare la propria organizzazione per fornire servizi conformi alle richieste dei clienti in termini di qualità, prezzo e puntualità
- Migliorare la qualità del servizio offerto attraverso:
  - l'esame tempestivo di tutte le segnalazioni provenienti dai clienti inclusi i loro reclami e attivandosi per la pronta risoluzione dei problemi
  - l'attuazione ed il monitoraggio della soddisfazione dei Clienti attraverso la rilevazione dei dati diretti ed indiretti
- Gestire in modo consapevole e sistematico gli adempimenti relativi alla sicurezza sul lavoro, previsti dal DL81/2008.  
Di conseguenza aggiornare ed incrementare, attraverso la formazione e l'informazione, la preparazione e consapevolezza del personale  
Condividere con i clienti e gli ospiti in azienda i criteri adottati per la sicurezza sul lavoro
- Garantire la corretta gestione delle informazioni documentate inerenti la privacy in accordo alla Dir. 2016/679/UE - GDPR.  
Di conseguenza pianificare ed attuare specifiche attività di formazione e informazione, verso tutte le parti interessate, interne ed esterne all'organizzazione.
- Instaurare con i propri fornitori un rapporto volto al miglioramento della qualità, dei costi e del servizio, con particolare riguardo ai fornitori di processi affidati all'esterno
- Analizzare le non conformità riscontrate pianificando opportuni controlli sul processo di erogazione del servizio e sui prodotti acquistati.  
Attuare le azioni correttive e preventive identificate dall'analisi delle non conformità
- Mantenere attiva la pianificazione delle manutenzioni delle infrastrutture e delle attrezzature, allo scopo di prevenire qualsiasi, potenziale, disservizio

Per questo motivo la Direzione Generale **CAR**, attraverso corsi e riunioni, assicura che quanto sopra dichiarato sia compreso e attuato a tutti i livelli dell'azienda.

La Direzione Generale si impegna a riesaminare periodicamente la propria Politica della Qualità per garantirne la sua continua adeguatezza.