

	ALLEGATO	AL-04	
	POLITICA PER LA QUALITÀ	MQ-00	
		Rev.	3
		Pagina:	1 di 2

Redatto: RSQ –	Verificato e Approvato: DIR –

1. OBIETTIVI GENERALI

La Luzzana Restauri persegue in via prioritaria le seguenti finalità:

- Il costante perfezionamento degli interventi di restauro;
- La soddisfazione del Cliente e degli Organismi di Tutela;
- Il mantenimento e il miglioramento della propria posizione nel mercato.

1.1. LA MISSIONE

La missione della Luzzana restauri è:

- Comprendere e soddisfare le aspettative e le esigenze del Cliente sia esplicite che implicite, nel rispetto dei principi etico - metodologici del restauro;
- Assicurare la conformità agli impegni concordati;
- Migliorare continuamente le proprie prestazioni allo scopo di soddisfare anche le aspettative future della Clientela;
- Sviluppare le competenze interne;
- Operare al meglio in tutti gli ambiti dell'azienda al fine di progredire continuamente in termini di qualità ed efficienza delle prestazioni.
- Raggiungere e mantenere un punto di ottimale equilibrio tra costi generali e di commessa / crediti ed entrate / qualità generale dei servizi offerti alla clientela, necessario per la stabilità finanziaria e la continuità dell'impresa
- Operare in direzione di un ampliamento della clientela di riferimento, sia per tipologia di soggetto, sia per area geografica
- Operare in direzione di una sempre maggiore e migliore diffusione dell'immagine aziendale, sia tra i possibili clienti, sia tra gli stakeholders, sia a livello generale

La Luzzana Restauri ha deciso di realizzare e applicare un Sistema Gestione della Qualità aziendale in conformità alle prescrizioni contenute nella norma UNI EN ISO 9001:2015 come strumento al fine di attuare il miglioramento continuo, di realizzare gli obbiettivi e di arginare l'insorgenza dei problemi tecnico-organizzativi.

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) descritto nel Manuale della Qualità (MQ) trova puntuale e corretta applicazione a tutti i livelli dell'organizzazione, ciascuno per quanto di propria competenza, al fine di concorrere in maniera attiva al perseguimento degli obiettivi della Qualità specificati nella presente Politica. La qualità dell'intera organizzazione non può infatti prescindere dal contributo individuale di ogni suo membro.

	ALLEGATO	AL-04	
	POLITICA PER LA QUALITÀ	MQ-00	
		Rev.	3
		Pagina:	2 di 2

1.1.1. LE STRATEGIE CHIAVE

La Luzzana Restauri intende raggiungere i propri obiettivi attraverso:

- Una concreta identificazione delle esigenze dei Clienti e degli Organismi di Tutela;
- La costante misurazione degli scostamenti rispetto alle aspettative dei Clienti e degli organismi di Tutela (in termini di reclami/segnalazioni);
- Il coinvolgimento attivo e motivato così come la responsabilizzazione delle persone che dirigono, eseguono e verificano attività che abbiano influenza sulla qualità;
- Il coinvolgimento attivo e motivato della totalità del personale al miglioramento continuo;
- La motivazione del personale, raggiungendo anche un alto grado di soddisfazione dei lavoratori affinché operino al meglio delle loro capacità;
- Il mantenimento di un alto livello di competenze;
- L'analisi dei processi necessari alla realizzazione dei servizi offerti alla clientela in termini di rischi/opportunità
- L'utilizzo dell'analisi rischi/opportunità per la prevenzione di problematiche, per la delineazione di strumenti di correzione, per il miglioramento dei servizi e delle performances aziendali
- L'esecuzione di un'attenta analisi del contesto di riferimento, aggiornata periodicamente ed in ogni caso in conseguenza di considerevoli ed evidenti avvenimenti
- Identificazione e raggiungimento punto di equilibrio tra le esigenze economiche del richiedente e costi di realizzazione (specifici e generali) per l'impresa, sia in fase di offerta sia in fase di realizzazione
- Il costante monitoraggio degli indici di Qualità identificati ed applicati per misurare il raggiungimento degli obbiettivi.

Il funzionamento del SGQ e i risultati ottenuti sono oggetto di specifiche riunioni della Direzione insieme ai più diretti collaboratori, da tenersi almeno una volta all'anno. In tali riunioni, denominate "Riesame della Direzione", si analizzano le problematiche emerse, si stabiliscono le necessarie azioni correttive/preventive e si fissano gli obiettivi specifici per l'anno successivo.

Civate, 18 dicembre 2017