

**VALIDA DALL'ANNO 2024**

Il Sistema di Gestione per la Qualità di FLAGE è basato sull'adozione dei seguenti principi della Qualità, citati nella norma UNI EN ISO 9001:2015:

- **Focalizzazione sul cliente:** la gestione per la qualità si focalizza principalmente sul soddisfacimento dei requisiti del cliente e sull'impegno nel superare le rispettive aspettative;
- **Leadership:** la Direzione stabilisce a tutti i livelli unità di intenti e di indirizzo e crea le condizioni in cui le persone partecipano attivamente al conseguimento degli obiettivi per la qualità dell'organizzazione;
- **Partecipazione attiva delle persone:** persone competenti, responsabilizzate e impegnate attivamente a tutti i livelli, sono essenziali per accrescere la capacità dell'organizzazione stessa di creare e fornire valore;
- **Approccio per processi:** si conseguono risultati costanti e prevedibili più efficacemente ed efficientemente quando le attività sono comprese e gestite come processi interrelati che agiscono come un sistema coerente;
- **Impegno al miglioramento:** il miglioramento è essenziale perché un'organizzazione mantenga gli attuali livelli prestazionali, reagisca ai cambiamenti inerenti le sue condizioni interne ed esterne e crei nuove opportunità; il miglioramento delle prestazioni complessive di qualità, dovrebbe essere un obiettivo permanente dell'organizzazione in coerenza con l'analisi del contesto, dei rischi e delle opportunità;
- **Decisioni basate su evidenze:** le decisioni basate sull'analisi e sulla valutazione dei dati e informazioni producono, con maggiore probabilità, i risultati desiderati;
- **Gestione delle relazioni:** per il successo durevole l'organizzazione gestisce le proprie relazioni con le parti interessate, quali i fornitori;
- **Impegno al rispetto delle prescrizioni legali:** il rispetto delle prescrizioni legali applicabili e delle altre prescrizioni sottoscritte che riguardano gli aspetti ambientali e i pericoli e la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro è un dovere per ogni organizzazione.

L'adozione dei principi da parte dell'organizzazione si dovrà tradurre in una serie di benefici, in ritorni di natura monetaria, creazione di valore, aumento della stabilità e miglioramento delle prestazioni.

Coerentemente con l'attenzione finora dimostrata l'azienda adotta i principi della Qualità, citati nella Norma UNI EN ISO 9001:2015, al fine di offrire, nel rispetto degli obblighi di legge e regolamenti cogenti, prodotti e servizi con caratteristiche tecniche e qualitative d'eccellenza per rispondere con la massima professionalità alle esigenze del Cliente.

La Direzione Generale, sulla base della strategia aziendale, ha definito la seguente politica della qualità comprensiva di principi base, obiettivi e relativi indicatori.

PRINCIPI	OBIETTIVI	Indicatore	
ATTUARE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI PROCESSI E DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ	MIGLIORARE IL PROCESSO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	N° RECLAMI	
		VENDOR RATING RICEVUTI	
		N° TOTALE CLIENTI	
		N° CLIENTI ACQUISITI	
	MIGLIORARE IL PRCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO	MIGLIORARE IL PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO	N° NC IN ACCETTAZIONE
			N° NC IN ACCETTAZIONE / N. ORDINI
	MIGLIORARE IL PROCESSO COMMERCIALE	MIGLIORARE IL PROCESSO COMMERCIALE	PERCENTUALE VARIAZIONI FATTURATATO
			N° OFFERETE A BUON FINE / N° OFFERTE EFFETTUATE
			VALORE TOTALE OFFERETE A BUON FINE / VALORE TOTALE OFFERTE EFFETTUATE
	MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DEL PERSONALE	MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DEL PERSONALE	% COMPLETAMENTO ATTIVITÀ FORMATIVE PIANIFICATE (N° ORE EROGATE / N° ORE PIANIFICATE)
	MIGLIORARE IL PRCESSO DI GESTIONE DELLE APPARECHCIATURE DI MISURAZIONE	MIGLIORARE IL PRCESSO DI GESTIONE DELLE APPARECHCIATURE DI MISURAZIONE	N° APPARECCHIATURE TROVATE STARATE
	MIGLIORARE IL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO	MIGLIORARE IL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO	N° AC CHIUSE POSITIVAMENTE / APERTE
			N° NC IN SEDE DI AUDIT INTERNI/ESTERNI

La Direzione Generale si impegna a perseguire gli obiettivi enunciati adottando gli strumenti previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Responsabile del Sistema Qualità ha il compito e la piena autorità di assicurare il rispetto di quanto sopra enunciato.

Data 10/01/2024