



POLITICA DELLA QUALITÀ

Data:

03.04.2018

In un mercato sempre più instabile e complesso sul piano economico e normativo, che richiede livelli sempre crescenti di flessibilità ed efficienza, NAVENNA crede fermamente che per competere da protagonisti sia indispensabile adottare una strategia capace di bilanciare obiettivi economici di fatturato, performance e contenimento dei costi, con obiettivi di sostenibilità quali la tutela dei propri valori, dei lavoratori e di soddisfare le aspettative di tutte le parti interessate.

NAVENNA ha individuato in un sistema di gestione conforme alla ISO 9001 lo strumento adeguato per la propria gestione sostenibile. La strategia adottata da NAVENNA, è quindi quella di applicare e migliorare con continuità un Sistema di Gestione per la qualità capace di perseguire i seguenti obiettivi strategici:

- 1. Soddisfazione dei clienti e di tutte le parti interessate;** impegno a comprendere e soddisfare le aspettative dei clienti, dei dipendenti e di tutti gli stakeholder importanti ai fini del Sistema di Gestione per la qualità.
- 2. Conformità normativa:** impegno ad agire responsabilmente, nel rispetto della legislazione e di tutti gli obblighi ritenuti importanti ai fini delle prestazioni del Sistema.
- 3. Gestione del Rischio:** impegno ad affrontare tutte le attività e le questioni rilevanti relative al Sistema di Gestione attraverso un approccio sistematico di identificazione, valutazione e gestione dei rischi al fine di prevenire i risultati negativi ed accrescere quelli positivi.
- 4. Valorizzazione della qualità dei processi e dei servizi:** Impegno nell'identificazione e valorizzazione delle attività che creano valore aggiunto attraverso un approccio per processi. L'approccio unito alla gestione dei rischi deve orientare i responsabili verso una gestione per obiettivi e prevenzione delle non conformità al fine di garantire servizi di altissima qualità, conformi ai requisiti e costanti nel tempo.
- 5. Tutela dei lavoratori:** Impegno all'analisi ed alla riduzione dei rischi specifici per la salute e la sicurezza dei lavoratori, la formazione e la sensibilizzazione del personale, il miglioramento dei luoghi di lavoro, la disponibilità di tutti gli strumenti di protezione.
- 6. Gestione del cambiamento:** impegno continuo ad analizzare e gestire i rischi per le prestazioni del sistema di gestione per la qualità derivanti da ogni cambiamento organizzativo, tecnico e procedurale.
- 7. Leadership:** mantenere un ruolo proattivo della Direzione nell'assumersi la responsabilità dell'efficacia del Sistema per la qualità, promuovendo l'approccio per processi, la gestione del rischio, il miglioramento continuo e fornendo le adeguate risorse per il proprio sistema integrato.
- 8. Coinvolgimento e partecipazione:** assicurare il coinvolgimento, la partecipazione di tutto il personale per la piena condivisione della politica e degli obiettivi



POLITICA DELLA QUALITÀ

Data:

03.04.2018

aziendali, per lo sviluppo di una cultura orientata al miglioramento della qualità dei processi e servizi.

9. **Competenza e formazione:** assicurare che il personale coinvolto nei processi importanti del sistema di gestione abbia le necessarie competenze, conoscenze ed abilità.
10. **Fornitori efficienti e responsabili:** selezionare e valutare fornitori affidabili in termini di qualità e di rispetto delle leggi.
11. **Monitoraggio e Miglioramento continuo:** impegno a monitorare in maniera continua l'andamento dei processi, dei servizi e della soddisfazione del cliente al fine di realizzare il miglioramento continuo.
12. **Riesame del Sistema di gestione per la qualità;** impegno della Direzione a riesaminare periodicamente l'adeguatezza e la capacità della Politica e del Sistema di Gestione per la qualità di ottenere gli obiettivi pianificati e di garantire il miglioramento continuo.

Il miglioramento delle prestazioni non rappresenta il compito di pochi specialisti ma è il frutto dell'impegno di ogni lavoratore o collaboratore di NAVENNA. La Direzione, attraverso la comunicazione di questa Politica, richiede la piena collaborazione di tutti e nello specifico si invita tutti i lavoratori e collaboratori:

- *a prestare la propria collaborazione alla attuazione e aggiornamento del Sistema e ad attenersi scrupolosamente alle prescrizioni da questo definite.*
- *ad evidenziare e comunicare prontamente ogni comportamento non conforme per la qualità dei servizi, al fine di permettere alla Direzione ed ai suoi collaboratori una pronta analisi e risoluzione delle problematiche emerse.*

A fronte di tale dichiarazione d'intenti, ogni anno sono individuati obiettivi misurabili per poter valutare il raggiungimento degli stessi e il grado di miglioramento ottenuto.

Ravenna, 03 aprile 2018

Il Presidente
Dott. Manlio Cirilli