



POLITICA DELLA QUALITÀ

L'obiettivo primario della CSA SRL è quello di essere presente nel mercato in merito a qualità del servizio erogato, affidabilità e tempi di consegna/realizzazione al fine della completa soddisfazione del Cliente.

Nella convinzione che la strada della **qualità** e del **miglioramento continuo** sia l'unica da seguire, vista la costante evoluzione del mercato, la Direzione ha deciso di implementare un Sistema di Gestione per la Qualità attraverso il quale poter:

- essere competitiva sul mercato attraverso i riferimenti normativi della UNI EN ISO 9001:2008
- assicurare la qualità dei risultati di prova attraverso l'accreditamento del laboratorio secondo la UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005;
- assistere i clienti nell'interpretazione dei risultati e nell'individuazione delle esigenze analitiche;
- raggiungere e mantenere la soddisfazione del Cliente in termini di:
 - realizzazione del servizio conforme ai requisiti contrattuali concordati ed ai requisiti cogenti applicabili;
 - rispetto dei termini di consegna/realizzazione;
 - innovazione tecnologica nei mezzi e nei prodotti;
 - piena collaborazione tra Cliente ed Organizzazione nel rispondere, non solo ai requisiti espressi negli impegni contrattuali, ma anche nelle volontà suggerite al fine di migliorare la qualità e il servizio.

Il livello del servizio di analisi verso i clienti è quello assicurato dalla qualità dei risultati di prova grazie alla riferibilità delle misure, alla qualifica degli operatori e al confronto dei risultati con quelli di altri laboratori. Il livello del servizio e le relative condizioni di fornitura sono notificate ai clienti prima di accettare i campioni di prova.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, la Direzione (nonché Direttore del Laboratorio) si impegna pertanto a:

- definire e formulare annualmente un programma di miglioramento della Qualità, specificandone i singoli obiettivi per ogni processo aziendale;
- sorvegliare la corretta applicazione di quanto definito nella documentazione relativa al Sistema di Gestione per la Qualità;
- far comprendere, attuare e sostenere a tutti i livelli aziendali la presente Politica mediante la sua divulgazione e spiegazione;
- rendere disponibili mezzi e risorse adeguate al conseguimento degli obiettivi prefissati, dotando le risorse della necessaria indipendenza ed autonomia;
- creare degli indici che consentano di misurare l'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Per raggiungere degli obiettivi relativi al Laboratorio di prova, il Consiglio di Amministrazione (Cd.A) ha nominato:



•la Dott.ssa Faustina Marcella Bertollo quale Rappresentante della Direzione per il SGQ(nonché Direttore del Laboratorio) con l'autorità di attivare quanto necessario per raggiungere gli obiettivi imposti,con particolare riferimento agli aspetti tecnici e di coinvolgimento del personale;

Il Rappresentante della Direzione si avvale della Dott.ssa Pancioni Serena quale Responsabile Qualità con il compito di verificare che il sistema procedurale sia adeguata alla normativa di riferimento e correttamente applicato ,nonché di riferire in merito al Rappresentante della Direzione e di far comprendere la Politica della Qualita' e sensibilizzare tutto il personale sul corretto uso delle Procedure.

Infine la Direzione si è posta gli obiettivi di qualità che consentono di offrire una migliore e più aggiornata offerta formativa al fine di promuovere il **settore formazione** stesso:

- raggiungere la piena soddisfazione dei clienti incidendo sui processi di apprendimento
- innovare la propria offerta formativa attraverso il continuo aggiornamento dei contenuti da erogare,dei materiali didattici utilizzati,delle metodologie formative impiegate;
- organizzare corsi ECM;
- sviluppare le competenze delle risorse interne facendo in modo che esse stesse contribuiscano all'innovazione del servizio.

Arezzo, li 01/02/2012

La Direzione
