



## POLITICA DELLA QUALITÀ

La direzione di CSA SRL s'impegna a perseguire una politica della qualità nell'erogazione dei servizi di:

- campionamento ed analisi chimiche e microbiologiche nell'ambito del settore alimentare ed ambientale;
- erogazione e progettazione di corsi;
- consulenza in ambito di autocontrollo alimentare, sicurezza nei luoghi di lavoro ed acustica ambientale.

L'obiettivo primario di 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 e delle parti interessate. La qualità della nostra metodologia di lavoro e dei servizi, l'innovazione costante, la valorizzazione delle nostre persone, la cura del Cliente unitamente ad una costante ricerca di una sempre maggiore sostenibilità, sono punti cardine della filosofia di CSA srl.

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 perseguire i seguenti obiettivi generali:

- ✓ essere competitiva sul mercato attraverso i riferimenti normativi della UNI EN ISO 9001;
- ✓ richiamarsi ai valori indicati nel proprio Codice Etico, in primo luogo professionalità, integrità morale, trasparenza e lavoro di squadra;
- ✓ 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;
  - 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.
- ✓ prenderci cura delle nostre persone, che sono un nostro *asset* strategico, coinvolgendole nelle politiche e nel perseguimento degli obiettivi aziendali. Promuoviamo quotidianamente un ambiente di lavoro sano, bilanciato e portatore dei principi di diversità ed inclusione, tramite:
  - ✓ la promozione della flessibilità organizzativa utile a mettere tutte le nostre persone nelle migliori condizioni per poter lavorare ed essere soddisfatte del loro work-life balance;
  - ✓ la coltivazione di relazioni basate su delega, fiducia, trasparenza e responsabilizzazione;
  - ✓ l'abbattimento del gender pay gap
- ✓ ricerca, valutazione ed attenta sorveglianza dei fornitori di materiali, dotazioni e servizi, impostando con tali fornitori un rapporto di reciproca collaborazione e fiducia, per consentire un miglioramento continuo delle prestazioni di CSA srl e dei suoi partners
- ✓ assistere i clienti nell'individuazione delle esigenze analitiche;

Ci impegniamo a mettere in campo risorse adeguate con ruoli e responsabilità chiare e ben definite e ci impegniamo a fornire, ad ognuno, le competenze appropriate per poter raggiungere i nostri obiettivi di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e della salvaguardia dell'ambiente, ci impegniamo infatti a ridurre gli impatti ambientali diretti ed indiretti, adottando le migliori tecnologie disponibili ed i comportamenti virtuosi con particolare attenzione al contenimento dei rifiuti prodotti, favorendo il riciclo o il recupero, anche attraverso una sempre più attenta ed incisiva differenziazione del rifiuto ove possibile e promuovendo il percorso di digitalizzazione aziendale al fine di ridurre l'utilizzo di carta.

CSA SRL ha determinato i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio Sistema Gestione Qualità. Tale valutazione è presente nel documento Analisi del contesto, la quale viene aggiornata almeno annualmente o al cambiamento dei fattori analizzati. Tale analisi porta alla conseguente valutazione dei rischi / opportunità e al successivo piano di trattamento.



In particolare, per il servizio di analisi di laboratorio l'azienda si impegna a:

- ✓ assicurare la qualità dei risultati di prova attraverso l'accreditamento del laboratorio secondo la UNI CEI EN ISO/IEC 17025;
- ✓ assicurare che il personale coinvolto nelle attività di prova, abbia familiarità con la documentazione per la qualità ed attui le politiche e le procedure nel proprio lavoro;
- ✓ garantire l'innovazione tecnologica nei mezzi e nei prodotti;
- ✓ privilegiare fornitori che agiscano nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità nel rilascio dei propri prodotti e servizi;
- ✓ esaminare periodicamente la Politica, gli Obiettivi, i Traguardi e relativi programmi di attuazione e darne adeguata visibilità all'interno dell'azienda.
- ✓ assistere i clienti nell'interpretazione dei risultati e nell'individuazione delle esigenze analitiche;

Per il settore formazione l'azienda si impegna a:

- ✓ 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;
- ✓ sviluppare le competenze delle risorse interne facendo in modo che esse stesse contribuiscano all'innovazione del servizio.

Per il settore consulenza l'azienda si impegna a:

- ✓ adottare le più moderne tecniche di supporto al cliente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti;
- ✓ proporsi ai propri clienti come un partner che intende sviluppare un modello di relazione basato sullo sviluppo di soluzioni in grado di affrontare i problemi ed evidenziare opportunità di miglioramento;

Per il raggiungimento di tali obiettivi, la Direzione (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;
- ✓ Assicurare l'integrazione dei requisiti del SGQ nei processi di business dell'organizzazione
- ✓ Promuovere l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk based thinking
- ✓ far comprendere attuare e sostenere a tutti i livelli aziendali la presente Politica mediante la sua divulgazione e spiegazione, nonché divulgare i risultati dell'efficacia Sistema di Gestione per la Qualità.
- ✓ 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 e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Consiglio di amministrazione 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 Valentina Giani* quale Responsabile Qualità con il compito di verificare che il sistema procedurale sia adeguato alla normativa di riferimento e correttamente applicato, nonché di riferire in merito al Rappresentante della Direzione e di far comprendere la Politica della Qualità e sensibilizzare tutto il personale sul corretto uso delle Procedure.

Arezzo, li 27 / 11 / 2023

La Direzione