



UMAP
UTENSILI E MACCHINE UTENSILI

ALLEGATO

POLITICA DELLA QUALITA'

Rev: 1

Date: 18/10/2017



Sommario

1	Politica della Qualità.....	3
1.1	Scopo e campo di applicazione.....	3
1.2	Missione.....	3
1.3	Valori.....	4
1.4	Gli impegni della Direzione:	4
1.5	La verifica dei risultati:.....	4
1.6	Divulgazione e buone prassi:	5



UMAP

UTENSILI E MACCHINE UTENSILI

1 Politica della Qualità

In linea con la normativa europea relativa alla Gestione per la Qualità, **Umap** si è prefissata di:

- soddisfare/ superare pienamente le aspettative del Cliente
- soddisfare i requisiti normativi e di legge
- fornire il massimo del valore ai clienti attraverso una leadership in fatto di Qualità, Servizio ed Efficacia di Costi.
- migliorare continuamente nel tempo gli standard qualitativi, quale salvaguardia delle esigenze e degli interessi di **Umap**.

Tale obiettivo verrà raggiunto mediante la comunicazione di tali esigenze e requisiti, la determinazione di obiettivi di qualità, la conduzione di regolari revisioni da parte della direzione e la garanzia della disponibilità di risorse.

Umap opera su mercati nazionali e internazionali facendo fronte a concorrenti aggressivi e aspettative sempre maggiori da parte dei Clienti. La Qualità, la Tecnologia, il Servizio e l'Efficacia dei Costi sono più che mai di fondamentale importanza.

Sulla base della consapevolezza della necessità di dare una risposta ad esigenze di mercato in continua variazione, **Umap**, è impegnata in un programma di Gestione Qualità per l'attuazione di un Sistema Qualità volto al miglioramento continuo del servizio offerto.

Umap ritiene di fondamentale importanza l'adozione di una corretta Politica della Qualità che contribuisce in modo determinante a garantire serietà, qualità e conformità dei servizi forniti al Cliente.

1.1 Scopo e campo di applicazione

Commercializzazione di utensili, macchine utensili, strumenti di misura e dpi.

1.2 Missione

La Missione di **Umap** è di essere un fornitore di utensili e macchine utensili in grado di generare reddito.



1.3 Valori

Qualità: La qualità viene giudicata dai nostri clienti.

Velocità di Sviluppo: Soddisfiamo le esigenze dei nostri clienti onde ottenere una rapida svolta nei risultati. Siamo consapevoli del fatto che il mercato delle restrizioni ha un ritmo veloce, è in rapido mutamento e viene guidato dal mercato.

Accuratezza e Completezza: Operiamo con lungimiranza e senso di responsabilità allo scopo di raggiungere i nostri obiettivi e fornire un prodotto pronto ad essere realizzato. Garantiamo l'accuratezza e la completezza di tutti i risultati da noi generati. Nessun lavoro viene lasciato a metà.

Comunicazione e Lavoro di Squadra Noi coinvolgiamo tutti i settori aziendali ed operiamo al fine di creare una sinergia ed un equilibrio tra tutte le nostre forze attraverso uno spirito di collaborazione e comunicazione efficace.

1.4 Gli impegni della Direzione:

La responsabilità relativa alla definizione e verifica dell'attuazione è della Direzione che sviluppa e documenta la politica per la qualità: definendo e quantificando gli obiettivi e gli indirizzi generali; definendo il Sistema Gestione Qualità; determinando il coinvolgimento, l'impegno e la partecipazione di tutti i componenti dell'organizzazione consortile nel conseguimento della qualità; destinando risorse e mezzi adeguati alle necessità; coinvolgendo i propri partner e fornitori in iniziative congiunte di miglioramento; rispettando le attese della società civile come sicurezza, ambiente ed etica professionale; instaurando una serie di verifiche per mantenere sotto controllo l'intero ciclo delle attività; mantenendo addestrato tutto il personale per mezzo di opportuni corsi di formazione ed aggiornamento in modo da metterlo nelle condizioni di svolgere al meglio il proprio lavoro; riesaminando periodicamente il Sistema Gestione Qualità aziendale per assicurare l'adeguatezza, l'efficacia e la corretta applicazione del Sistema stesso nel tempo; privilegiando le azioni di prevenzione per evitare l'insorgere dei problemi.

1.5 La verifica dei risultati

La verifica delle decisioni intraprese si basa su un approccio pragmatico che contraddistingue il lavoro dell'organizzazione e dei servizi erogati al Cliente finale orientando le scelte operative partendo dall'analisi di dati e informazioni ottenute tramite i seguenti indicatori della Qualità:



- misurazione della soddisfazione del cliente, reale e percepita, nella sua dimensione esterna ed interna all'organizzazione (utenti/personale/stakeholders);
- misurazione di indicatori oggettivi riferiti al successo del servizio erogato (reclami, ppm, feedback del cliente).
- misurazione di risultati attesi e realizzati nell'ambito dei processi,
- verifica annuale della situazione consuntiva dei livelli di Qualità raggiunta e pianificazione delle azioni correttive e di miglioramento.

1.6 Divulgazione e buone prassi

La Direzione intende perseguire una moderna gestione della qualità, puntando a un'ottimale organizzazione delle "risorse" nel senso più ampio del termine, e per tutto ciò s'impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla qualità intesa come "soddisfazione del Cliente" attraverso la diffusione a tutti i livelli dell'organizzazione della **Umap** dei concetti esposti;

Secondo il Sistema di Gestione Qualità che **Umap** ha deciso di adottare e in accordo con le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015, la Direzione avrà cura di assicurare che:

- il Sistema sia divulgato, ben compreso ed applicato efficacemente;
- I servizi soddisfino effettivamente le aspettative del Cliente;
- sia possibile prevenire i problemi invece di limitarsi ad intervenire dopo che sono stati rilevati;
- sia possibile attuare il miglioramento.

Inoltre il Sistema sarà volto ad implementare rapporti di reciproco beneficio nella catena erogatore-fornitore-cliente al fine di creare valore sociale aggiunto e scambio di buone pratiche.

La Direzione

Firma _____



Table of revisions

date	Rev. no.	Description
2003	0	First issue
18/09/17	1	Second issue – ISO 9001:2015