

La Direzione di AGP srl considera la Qualità un elemento cardine della propria strategia e promuove l'impegno per tutti i livelli dell'Organizzazione.

Perseguendo, da sempre, la soddisfazione del Cliente attraverso la propria attività è stato istituito un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla norma UNI EN ISO 9001: 2015.

Gli impegni di Politica per la Qualità vengono tradotti in un piano di obiettivi e target definiti e misurabili per gli appropriati livelli dell'Organizzazione.

La politica per la Qualità, definita dalla Direzione, stabilisce i seguenti obiettivi prioritari:

#### ❖ **Soddisfazione del Cliente / Qualità del servizio**

La Direzione è pienamente consapevole delle crescenti esigenze del mercato in termini di Qualità del servizio reso al Cliente.

L'impegno a soddisfare le esigenze dello stesso e il confronto con i competitori presenti sul mercato, sono il presupposto per il miglioramento continuo attuato attraverso:

- la misurazione continua delle prestazioni e la verifica del rispetto dei termini contrattuali;
- il confronto della Qualità erogata con la Qualità percepita dal Cliente;
- l'analisi e la puntuale gestione delle Non Conformità con l'adozione di azioni correttive basate a superare le aspettative dei clienti;
- il controllo sistematico e rigoroso dei fornitori;
- il rispetto delle normative nazionali e internazionali in vigore con particolare riferimento alla tutela dell'ambiente.

#### ❖ **Sviluppo organizzativo / Coinvolgimento del personale**

La Direzione si impegna al mantenimento di una struttura organizzativa dinamica che responsabilizzi, coinvolga e motivi tutto il personale attraverso l'aggiornamento professionale e l'aumento delle competenze.

Inoltre, promuove l'informatizzazione dei processi operativi e gestionali unite all'adozione di tecniche di eccellenza negli interventi di rinnovamento e sviluppo degli impianti.

Tutto questo in pieno rispetto delle normative di sicurezza e di tutela della salute dei propri dipendenti.

#### **Approccio gestionale basato sulla nuova impostazione "High Level Structure" – HLS**

La Direzione ha adottato e fatto proprio il concetto di "*Struttura Generale di Alto Livello*" comune a tutte le norme di standard ISO ed ai relativi sistemi applicabili che renda più agevole l'integrazione non solo tra norme ma anche tra organizzazioni che adottano lo stesso Sistema di Gestione.

Pertanto, la Direzione, come previsto dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015 ha attuato l'approccio graduale e la predisposizione a metodologie evolute di Valutazione dei Rischi aziendali secondo una logica "Risk Based Thinking", in stretta e necessaria connessione con la valutazione del contesto in cui essa opera.

#### **Definizione degli Obiettivi Aziendali**

Per ogni obiettivo vengono definiti traguardi, indicatori, programmi e responsabilità.

La Direzione si impegna a rendere disponibili risorse e mezzi adeguati agli obiettivi e ai traguardi fissati, in termini di competenza, attrezzature, informazioni, risorse economiche e finanziarie, e a monitorarne costantemente l'adeguatezza.

Promuove poi, all'interno dell'Organizzazione, un approccio metodologico incentrato sulla raccolta dei dati e sulla loro analisi.

Si impegna quindi a riesaminare mensilmente tali dati, al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi della Qualità e dare indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema Qualità.

La Direzione sintetizza in pochi punti il giusto approccio:

- Soddisfazione del Cliente e delle Parti Interessate coinvolte (Stakeholders), con l'obiettivo di portare soddisfazione all'Azienda stessa (dalla Direzione agli operatori);
- Disponibilità a mettersi in discussione quotidianamente, in ogni singolo processo e lungo ogni singola commessa;
- Eliminare (o ridurre al minimo possibile, costantemente) gli inconvenienti di qualsiasi genere per fare in modo di non dover costringere altre parti interessate a disperdere energie per ovviare ad essi;
- Riduzione costante e sistematica degli sprechi in genere;
- Fornire un prodotto di Qualità derivante direttamente dal lavoro "di Qualità" di tutti;
- Ogni reparto è al servizio degli altri e ogni responsabile/dipendente dell'azienda è al servizio del collega a monte o a valle della catena produttiva;

AGP S.r.l. rende disponibile la presente Politica, alle parti interessate attraverso affissione presso bacheca dell'Azienda posta all'ingresso, assicurando che la stessa sarà mantenuta attiva con revisione annuale in occasione del Riesame della Direzione.

**È richiesto, a tutto il personale della AGP srl., il massimo impegno nell'attuazione e nel rispetto di quanto sopra riportato.**