



Politica per la qualità

Faet srl considera il miglioramento continuo delle performance dei propri processi, nonché del **Sistema per la Gestione della Qualità**, uno degli strumenti strategici attraverso il quale conseguire l'obiettivo di consolidare e sviluppare la propria quota di mercato.

Data la natura dei prodotti trattati e del mercato servito (industriale di primo impiego o riparazione) Faet Srl deve essere in grado di erogare una prestazione che soddisfi le esigenze del cliente in termini di disponibilità

del prodotto, di rapporto qualità-prezzo, ma anche di affidabilità (qualità costante nel tempo e ricerca della soluzione migliore fra tutte quelle che il mercato offre), di accuratezza (conformità all'ordine, imballo, spedizione, etichettatura) e di supporto tecnico.

Nella convinzione che solo partendo dalla **soddisfazione** di tutte le parti interessate (non solo clienti, ma anche collaboratori, fornitori e proprietà) si possa perseguire una strategia sostenibile nel medio -lungo periodo è stato privilegiato un approccio per processo, dove le persone e le loro interrelazioni lungo una sequenza che porta al risultato finale sono il fulcro dell'attenzione. I processi si sviluppano trasversalmente lungo l'organigramma aziendale e l'ottenimento di un risultato finale qualitativamente apprezzabile dipendono dall'efficacia e dall'efficienza dei diversi processi.

Per contribuire all'ottenimento dei risultati voluti e quindi alla qualità del servizio erogato, la Direzione ritiene di dover costantemente **investire nel capitale organizzativo**: soddisfazione dei collaboratori, coinvolgimento negli obiettivi aziendali, sviluppo di efficienti canali comunicativi, valorizzazione delle idee personali, tutela della sicurezza e ricerca di un ambiente di lavoro armonioso.

Come si privilegia l'attenzione ai singoli collaboratori nella loro individualità, allo stesso modo Faet Srl ricerca coi propri fornitori strategici **rapporti di stretta collaborazione e di partnership** che garantiscano nel tempo un'offerta nei confronti della clientela qualitativamente costante e ampliata da servizi (di supporto tecnico, ma anche di sviluppo di nuove soluzioni) capaci di creare valore aggiunto.

Nello sviluppo di processi in grado di assicurare la soddisfazione dei clienti rispettando i principi di economicità, Faet Srl è sempre molto attenta a non pregiudicare la flessibilità organizzativa. E' infatti convincimento profondo della Direzione che la qualità debba essere un percorso in grado di affinare un **metodo condiviso** di

approccio ai problemi e non un insieme di procedure che pretendano di fornire soluzioni predeterminate. Solo nel primo caso infatti l'organizzazione aziendale può essere in grado di adattarsi ad un mercato in continuo cambiamento (tecnologico, normativo..).

Allo scopo di perseguire questa politica **l'impegno di Faet Srl** è mirato a :

- *diffondere* la politica per la qualità a tutte le parti interessate (tramite affissione nelle bacheche aziendali e pubblicazione sul sito Internet aziendale), promuovendone la comprensione e l'interiorizzazione
- Investire nella *formazione* e nell'aggiornamento dei collaboratori
- promuovere i processi di *comunicazione*
- aumentare la *conoscenza* della clientela e monitorarne la soddisfazione
- migliorare costantemente i processi aziendali anche con un costante investimento in *tecnologie* a supporto dell'efficienza e razionalizzazione di tali processi
- *selezionare* con attenzione i fornitori e monitorarne le performance; instaurare solide collaborazioni e partnership con i fornitori strategici

Per realizzare il Sistema di Gestione per la Qualità **UNI EN ISO 9001:2015**, la Faet Srl ha provveduto a:

- definire, oltre alla Politica, gli Obiettivi della Qualità a comunicarli a tutto il personale mediante appositi incontri finalizzati alla comprensione della nuova "filosofia" della **UNI EN ISO 9001:2015**;
- identificare i Processi Primari e i Processi di Supporto;

- ridefinire il “quadro strutturale” col quale dare evidenza delle interazioni tra i Processi;
- definire i dati di “input” e di “output”, gli Obiettivi e gli Indicatori di efficacia dei singoli Processi;
- comunicare al personale l’importanza di individuare i requisiti e le esigenze dei Clienti e renderli consapevoli della rilevanza del loro ruolo e della loro attività rispetto al soddisfacimento delle esigenze dei Clienti;
- elaborare il presente “**Manuale Qualità**” rendendolo coerente con i requisiti della nuova norma **UNI EN ISO 9001:2015**;
- definire le mansioni del personale che ricoprono determinate responsabilità rispetto alla Qualità di prodotto, di processo o di “sistema”;
- programmare un adeguato percorso formativo per coloro che necessitano di una crescita professionale adeguata al livello del compito da svolgere e dei processi da gestire;
- definire i Programmi di Miglioramento in funzione delle risorse disponibili;
- eseguire le verifiche interne nell’ottica di valutare l’efficacia dei Processi.

Il Sistema di Gestione per la Qualità ottenuto con l’attuazione di quanto sopra riportato è applicato in tutti i processi aziendali e a tutte le attività il cui svolgimento può influire sulla qualità del prodotto/servizio della Faet Srl.

Al riesame annuale della Direzione partecipano tutti i Responsabili di Processo, coloro che hanno una particolare responsabilità rispetto alla “qualità” aziendale, allo scopo di prendere conoscenza dei risultati perseguiti e di contribuire alla definizione dei nuovi Obiettivi di Miglioramento da perseguire.

Faet Srl - Forniture Articoli ElettroTecnici

faet@faet.it T: +39 02 89231 - F: +39 02 89231.900

© 2013, Faet, Via A. Manzoni 6/b, 20089 Rozzano (Mi) - Italy - P.IVA e CF:06220980152