

La DENTAL ART S.p.A. considera come elemento centrale dello sviluppo e dell'evoluzione aziendale la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative non solo dei propri clienti, ma di tutti i soggetti coinvolti nei processi aziendali interni ed esterni, come: i lavoratori, gli enti pubblici e in generale tutte le parti interessate.

In questa ottica, l'azienda ha individuato nella norma ISO 9001:2015 le linee guida cui il management deve fare riferimento per effettuare scelte e intraprendere decisioni riguardanti la qualità, in particolare:

- ✓ con la certificazione UNI EN ISO 9001, l'azienda punta ad offrire prodotti di qualità elevata, eseguiti secondo procedure e prassi ben definite, che contribuiscano allo sviluppo dell'azienda puntando alla soddisfazione del cliente ed al miglioramento continuo.

L'Alta Direzione assicura che la presente Politica per la Qualità:

- è appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione;
- comprende un impegno a soddisfare i requisiti legali e altri;
- comprende un impegno al migliorare continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- fornisce un quadro strutturale per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità nei momenti di riesame della Direzione che vengono riassunti all'interno del documento MD_20-DA_DentalArt_Cruscotto Obiettivi_anno.

In particolare, punti fondamentali su cui l'Alta Direzione desidera richiamare l'attenzione di tutti i collaboratori sono:

1. *Attenzione focalizzata al cliente.*

Ciascuno di noi deve considerare il Cliente come l'elemento centrale del sistema di gestione aziendale. Dobbiamo impegnarci per comprendere le aspettative dei Clienti con l'obiettivo di mantenere con questi un rapporto continuativo e di crescita. La Direzione Commerciale dovrà farsi carico di valutare e migliorare l'efficacia della comunicazione con i Clienti e il monitoraggio della sua soddisfazione anche attraverso l'analisi dei reclami di servizio.

Il processo commerciale è stato quindi "ri"strutturato in questa logica rivolta alla crescita dell'area customer non solo quale supporto operativo importante per i responsabili commerciali ma anche in quanto interfaccia con il cliente.

2. *Attenzione focalizzata alle risorse umane in logica di processo.*

Attraverso la mappatura dei profili aziendali, delle competenze, la formazione e la sensibilizzazione si vuole portare avanti l'obiettivo di far crescere ogni figura aziendale facendo comprendere come ogni attività interna abbia nel processo a monte un fornitore da cui ci si aspetta il meglio, e, nel processo a valle un cliente a cui si deve dare il massimo.

3. *La logica delle regole deve essere sostituita con la logica degli obiettivi.*

Ad ogni area aziendale sono stati assegnati degli obiettivi al cui raggiungimento ciascuno deve collaborare. Le regole stabilite dal sistema di gestione saranno funzionali al raggiungimento degli obiettivi stabiliti monitorati periodicamente dai responsabili.

4. *Evoluzione del sistema di controllo di gestione*

In previsione di sviluppi futuri emerge la necessità di perfezionare il sistema di controllo di gestione impostando un controllo di gestione "verticale" che coinvolga tutte le aree aziendali, finalizzato alla predisposizione di bilanci mensili.

5. Gioco di squadra

Deve essere privilegiato il gioco di squadra. Ogni persona non deve limitarsi a svolgere bene il proprio compito e a conseguire gli obiettivi prefissati, ma deve collaborare per la crescita dei propri compagni di lavoro.

Gli errori commessi non devono essere nascosti ma devono rappresentare il patrimonio delle nostre conoscenze ed opportunità di crescita come individuo e come squadra.

L'individuazione degli errori è finalizzata alla comprensione delle cause che lo hanno generato, alla loro analisi e all'individuazione di azioni correttive causa-radice e/o preventive definite in occasione dell'analisi rischi/opportunità.

6. Collaborazione, motivazione e consapevolezza

La DENTAL ART SpA per crescere e migliorare ha bisogno di essere circondata da persone interne ed esterne consapevoli che la propria motivazione è direttamente collegata a quella dell'azienda.

Ogni persona che abbia un ruolo di responsabilità deve farsi carico di comprendere e trasmettere alla Direzione le aspettative di tutti i collaboratori, interni ed esterni.

La crescita delle persone è funzionale per la crescita del prodotto (sinergia uomo – prodotto).

7. Miglioramento continuo

La DENTAL ART SpA per crescere deve migliorare. Ogni responsabile è invitato a fornire suggerimenti per l'individuazione dei punti critici e per l'utilizzo più efficace ed efficiente delle risorse disponibili.

È preciso impegno della DENTAL ART diffondere i principi di qualità sia all'interno dell'azienda che all'esterno, favorendo la consapevolezza, il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i portatori di interesse allo sforzo di miglioramento intrapreso, per condurre progressivamente l'azienda ad operare in un regime di rispetto della qualità.

La presente politica viene regolarmente revisionata al fine della sua adeguatezza, prendendo in considerazione i cambiamenti del contesto, il quadro normativo di riferimento e gli altri requisiti applicabili all'azienda. Essa risulta disponibile in forma documentata, implementata, mantenuta attiva, comunicata e resa accessibile in forma comprensibile a tutto il personale, durante gli incontri di formazione e diffusa mediante la App aziendale.

La presente Politica viene resa disponibile alle parti interessate attraverso la pubblicazione sul sito internet.

Montecchio Precalcino (VI)

Data 30/09/2022

L'Alta Direzione
DENTAL ART S.P.A.