

Mutua Basis Assistance MBA	ALLEGATO	AII. 05.3-A
POLITICA della QUALITA'		

Formello, 16/07/2018

MBA ha deciso di definire una specifica politica per la Qualità che le permetterà non solo di consolidare la sua posizione di mercato ma di fidelizzare, in misura sempre più stabile, i Clienti. Tale documento attesta l'impegno concreto della società per il miglioramento continuo e costituisce il naturale riferimento per l'individuazione ed il riesame degli obiettivi per la qualità.

MBA è, inoltre, pienamente consapevole che una responsabile strategia economica, derivante dalle proprie attività, risulta essere essenziale per il proprio successo e per la soddisfazione dei propri Clienti.

La Politica per la Qualità di MBA è ispirata innanzitutto al principio di garantire l'erogazione di servizi efficienti ed efficaci, facendo confluire le energie e gli sforzi verso un unico obiettivo: la soddisfazione dei propri Associati ed il mantenimento del rapporto di fiducia con gli stessi. In particolare la soddisfazione dei propri Associati viene perseguita mediante una organizzazione strutturata per processi e mediante un adeguato sistema di monitoraggio (e miglioramento) del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La decisione del vertice aziendale di adeguare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità al nuovo Standard ISO 9001:2015 è un fattore determinante e significativo della volontà di perseguire gli obiettivi definiti e il miglioramento continuo, ponendo attenzione al cliente.

Il vertice ha pertanto orientato il proprio operato individuando le seguenti priorità:

Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate

L'organizzazione si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno.

Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici

Approccio per processi

L'organizzazione identifica le diverse attività dell'organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

L'organizzazione gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

Leadership

L'organizzazione si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

L'organizzazione comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

Valutazione dei rischi e delle opportunità

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

Mutua Basis Assistance MBA	ALLEGATO	AII. 05.3-A
POLITICA della QUALITA'		

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario. Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

Miglioramento

L'organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

In qualità di Direttore Generale della società, mi impegno ad attuare la politica per la qualità su indicata, assicurando le risorse e le condizioni necessarie per la sua realizzazione; sarà mio dovere provvedere periodicamente al riesame per verificare le effettive prestazioni ed il conseguimento degli obiettivi indicati. Poiché il successo del nostro Sistema di Gestione per la Qualità è essenziale per la nostra competitività, è vitale che anche i dipendenti/collaboratori di MBA comprendano e aderiscano alla Politica per la Qualità. Tutto il personale dipendente, di ogni livello e grado, è quindi invitato a prestare la propria collaborazione alla attuazione ed aggiornamento del Sistema e ad attenersi scrupolosamente alle prescrizioni contenute nel. Manuale della Qualità ed alle altre disposizioni in merito eventualmente fornite dal Responsabile Gestione Qualità.

LA DIREZIONE GENERALE