

POLITICA PER LA QUALITÀ

L'alta direzione stabilisce come obiettivi per la qualità soddisfazione dei clienti e il miglioramento continuo dell'azienda e delle persone che vi lavorano, in accordo con le prescrizioni della norma ISO 9001:2015.

Obiettivo di BICASA è quello di identificare e soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti e delle altre parti interessate (personale, fornitori esterni, proprietà, collettività) allo scopo di ottenere vantaggi competitivi in modo efficace e efficiente e per conseguire, conservare e migliorare le prestazioni e le capacità complessive dell'organizzazione.

Gli obiettivi dell'organizzazione sono verificati periodicamente attraverso audit di sistema e approvati in sede di riesame della direzione e sono garantiti, nelle fasi significative dei processi, adeguati controlli.

La qualità si ottiene attraverso l'attività continuativa e congiunta dell'alta direzione e di tutti gli enti aziendali attraverso l'applicazione dei seguenti principi:

Orientamento al cliente

- BICASA, quando è possibile, assume il ruolo di partner tecnologico del cliente, al fine di affrontare in modo congiunto e completo le problematiche tecnico/organizzative connesse alla produzione e miglioramento del prodotto/servizio offerto.
- BICASA adotta strumenti di misura del grado di soddisfazione del cliente provvede, mediante l'emissione di nuove azioni di miglioramento della qualità, a avviare le correzioni necessarie a soddisfare pienamente il cliente.

Leadership

- I responsabili sviluppano una cultura d'impresa e indirizzano le risorse e gli sforzi dell'azienda verso l'eccellenza. Le strategie si articolano in modo strutturato e sistematico attraverso l'intera organizzazione e le attività significative risultano allineate.

Sviluppo e coinvolgimento del personale

- Il potenziale dei dipendenti è valorizzato grazie a un insieme di valori condiviso e a una cultura basata sulla fiducia e sulla responsabilizzazione.
- Sono previste forme diffuse di coinvolgimento e comunicazione, sostenute da varie possibilità di apprendimento e di sviluppo di nuove abilità.
- La qualità è considerata un risultato aziendale ottenuto mediante il coinvolgimento di tutto il personale, che tiene un comportamento coerente con i valori e con la strategia dell'impresa.

Orientamento ai processi

- Le attività sono gestite in termini di processi, che hanno i loro responsabili e sono chiari e diffusi a tutti. I dati, i fatti e le misurazioni sono a fondamento della gestione.

Miglioramento continuo e innovazione

- È presente una cultura del miglioramento continuo. L'apprendimento continuo è alla base del miglioramento di ognuno.
- Sono incoraggiate l'iniziativa e l'innovazione.
- Si fa uso di strumenti comparativi (benchmarking) per indirizzare l'innovazione e il miglioramento.
- La qualità è perseguita mediante un approccio di prevenzione e pertanto il processo di miglioramento è dinamico, continuo e si concretizza in programmi di intervento mirati a minimizzare i costi di correzione.

Orientamento a dati reali nel prendere decisioni

- Il sistema informativo aziendale, che costituisce uno strumento fondamentale per l'ottenimento della qualità, è dinamicamente adeguato alle esigenze del sistema.

Partnership con i fornitori esterni

- I rapporti di partnership con i fornitori esterni sono costruiti sulla fiducia e su adeguati meccanismi di integrazione che determinano miglioramento e valore aggiunto sia per il cliente che per il fornitore esterno.

- La qualità delle forniture investe l'intero iter di prodotto/servizio, dalla sua ideazione all'assistenza post-vendita.

Orientamento ai risultati

BICASA è convinta che il mantenimento di posizioni di successo dipenda dalla capacità di soddisfare in maniera equilibrata gli interessi di tutte le parti interessate all'impresa: clienti, fornitori, dipendenti, possessori di quote societarie e la società esterna in generale.

Bernareggio, 29/10/2019


LA DIREZIONE

QUALITY POLICY

Top management establishes customer satisfaction and the continuous improvement of the company and its employees as quality objectives, in accordance with the requirements of ISO 9001:2015.

BICASA's objective is to identify and meet the needs and expectations of customers and other stakeholders (staff, external suppliers, property, community) in order to gain competitive advantages effectively and efficiently and to achieve, maintain and improve the organisation's overall performance and capabilities.

The organisation's objectives are periodically verified through system audits and approved in the management review and adequate controls are ensured at significant process steps.

Quality is achieved through the continuous and joint activity of top management and all corporate bodies through the application of the following principles

Customer orientation

- BICASA, whenever possible, assumes the role of technological partner of the customer, in order to jointly and comprehensively address technical/organisational issues related to the production and improvement of the product/service offered.
- BICASA adopts instruments to measure the degree of customer satisfaction and, by issuing new quality improvement actions, initiates the necessary corrections to fully satisfy the customer.

Leadership

- Managers develop a corporate culture and direct the company's resources and efforts towards excellence. Strategies are articulated in a structured and systematic manner throughout the organisation and significant activities are aligned.

Staff development and involvement

- Employees' potential is enhanced through a shared set of values and a culture based on trust and empowerment.
- Widespread forms of involvement and communication are provided, supported by various opportunities for learning and developing new skills.
- Quality is considered a corporate achievement achieved through the involvement of all personnel, who behave in a manner consistent with the values and strategy of the company.

Process orientation

- Activities are managed in terms of processes, which have their own managers and are clear and disseminated to all. Data, facts and measurements underpin management.

Continuous improvement and innovation

- There is a culture of continuous improvement. Continuous learning is the basis for everyone's improvement.
- Initiative and innovation are encouraged.
- Use is made of comparative tools (benchmarking) to guide innovation and improvement.
- Quality is pursued through a prevention approach and therefore the improvement process is dynamic, continuous and takes the form of intervention programmes aimed at minimising correction costs.

Orientation to real data in decision-making

- The company's information system, which is a fundamental tool for achieving quality, is dynamically adapted to the needs of the system.

Partnerships with external suppliers

- Partnerships with external suppliers are built on trust and appropriate integration mechanisms that lead to improvement and added value for both the customer and the external supplier.
- The quality of supplies invests the entire product/service process, from its conception to after-sales service.

Result orientation

BICASA is convinced that the maintenance of successful positions depends on the ability to satisfy the interests of all stakeholders in the company in a balanced manner: customers, suppliers, employees, shareholders and external society in general.

Bernareggio, 29/10/2019

LA DIREZIONE 