

POLITICA PER LA QUALITA'

1. La DUAL Sanitaly S.p.A. considera la Qualità un elemento cardine della propria strategia imprenditoriale.

La Direzione profonde il massimo impegno nella prevenzione di ogni eventuale non conformità, ottimizzando l'organizzazione e garantendo un costante presidio dei processi e delle attività in qualsiasi modo connesse con la Qualità del prodotto e dei servizi forniti dall'Azienda. A questo scopo è stato istituito a partire dal 1998 il Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla norma ISO 9002:1994. Seguendo il modificarsi delle condizioni operative e delle attività, è stato fatto l'adeguamento di tutta l'Azienda alle più recenti norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI CEI EN ISO 13485:2016. In particolare la Direzione fa suo l'impegno al mantenimento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità nel rispetto dei requisiti regolamentari di sicurezza e di prestazioni del prodotto. Tale Sistema ha come parte integrante il processo di gestione dei rischi col criterio di accettabilità complessiva degli eventuali rischi residui per l'utilizzatore dei prodotti DUAL.

La Direzione considera comunque prioritario, sopra qualsiasi altro elemento, l'obiettivo della SODDISFAZIONE DEL CLIENTE verso il quale viene rivolta continua attenzione allo scopo di soddisfare i suoi requisiti e aspettative nel rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari applicabili al prodotto ed ai servizi forniti dall'Azienda.

2. Il Sistema di Gestione per la Qualità deve assicurare il consolidamento e lo sviluppo della posizione di leader dell'Azienda nel settore di mercato in cui opera. Il raggiungimento di questo obiettivo richiede l'attivazione di strategie atte ad assicurare:
 - la massima attenzione alle esigenze presenti e future dei Clienti mirando a superare le loro stesse aspettative
 - il MIGLIORAMENTO CONTINUO e misurabile delle prestazioni dei prodotti e servizi DUAL e di tutta la struttura aziendale focalizzando l'attenzione sui processi influenzanti la Qualità
 - il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane a tutti i livelli trainati dalla leadership dei Responsabili
 - la certificazione di terza parte accreditata del Sistema di Gestione per la Qualità e il suo mantenimento.
3. Le attività per raggiungere gli Obiettivi Qualità devono essere pianificate e l'esito deve essere verificato in un contesto in cui tutti i processi aziendali interagiscono efficacemente mirando al continuo miglioramento dei prodotti e dei servizi DUAL.

Migliorare i prodotti e servizi significa, in ottica Cliente esterno, migliorare qualità, servizio e prezzo:

MIGLIORARE LA QUALITA' significa anzitutto migliorare la qualità del lavoro di tutti nell'Azienda. Tutti devono dare il loro consapevole e convinto contributo a questo miglioramento perché è in gioco la sicurezza del posto di lavoro ed il relativo benessere in un contesto di crescente competitività della concorrenza.

Il Sistema di Gestione per la Qualità, stabilito nelle Procedure e descritto nel Manuale della Qualità, è anche lo strumento per documentare le prassi dell'Azienda e le regole di buon comportamento che tutti sono tenuti a rispettare

MIGLIORARE IL SERVIZIO significa migliorare il rispetto scrupoloso dei termini di consegna e la pronta disponibilità a collaborare col Cliente. Ma significa anche migliorare il servizio al "Cliente interno",

POLITICA PER LA QUALITA'

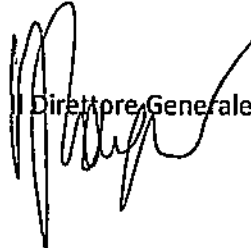
cioè mettere chi nell'Azienda utilizza i risultati del nostro lavoro nelle condizioni migliori per fare bene il proprio lavoro.

MIGLIORARE IL PREZZO significa anche ridurre i costi della "non qualità" in tutte le fasi dei processi aziendali, costi diretti e indiretti, palesi e occulti, che aumentano il costo del prodotto/servizio finale e che vanno pertanto eliminati.

4. Il raggiungimento degli Obiettivi Qualità richiede l'impegno, a tutti i livelli dell'organizzazione, per l'attivazione e il mantenimento dei seguenti strumenti nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità:
 - il Piano di Miglioramento: documento interno emesso annualmente dalla Direzione che assegna determinati obiettivi alle Funzioni aziendali in cui si riscontrano carenze di qualsiasi tipo o possibilità di miglioramento
 - la messa a punto, ove applicabile, di "Indicatori" per la misura dei miglioramenti e il rispetto della pianificazione
 - un Sistema Premiante correlato al raggiungimento degli obiettivi assegnati
 - la Formazione del personale per la qualità e il miglioramento delle competenze
 - un Sistema di Valutazione dei Fornitori in un quadro di "partnership" e di promozione dell'adozione dei principi di gestione per la qualità da parte dei principali Fornitori
 - l'attribuzione da parte della Direzione delle risorse (personale e mezzi) necessarie per il raggiungimento degli obiettivi assegnati con particolare riferimento al rispetto dell'ambiente e della sicurezza.

5. Gli obiettivi specifici per il 2018 sono stabiliti in dettaglio nel Piano di Miglioramento. Si tratta di 17 obiettivi, suddivisi per vari enti, nei quali sono evidenziati i progetti da definire e attuare nel corso dell'anno. Di particolare rilievo sono:
 - Garantire il corretto passaggio di consegne / riorganizzazione aziendale in relazione ai pensionamenti occorsi e previsti;
 - Potenziamento del servizio del numero verde tramite call center esterno per la gestione delle chiamate in eccesso;
 - Lancio dei nuovi prodotti della linea GIBAUD;
 - Sviluppo della linea Ekeep tramite l'avvio di specifici studi e il lancio di nuovi prodotti;
 - Partecipazione a congressi medici e proseguire con l'organizzazione dei seminari ai farmacisti;
 - Potenziare i sistemi informativi dell'azienda al fine di ottimizzare l'operatività e la gestione dei processi (virtualizzazione dell'Intranet aziendale e delle applicazioni collegate, revisione della programmazione su DNA);
 - Introdurre l'opportunità della vendita tramite sistema e-commerce;
 - I resi e 2° scelta minori dell'1% in valore del fatturato
 - Sviluppo di nuovi prodotti

Sarà compito della Funzione Assicurazione Qualità e del Rappresentante della Direzione monitorare e riportare al DG lo stato di avanzamento del Piano.


Il Direttore Generale