



OBIETTIVI GENERALI

La Direzione Generale della ICA individua come obiettivi principali della politica aziendale:

- ❖ Il miglioramento della soddisfazione del cliente
- ❖ La valorizzazione delle risorse umane
- ❖ il rispetto degli impegni verso tutte le altre parti interessate (azionisti, fornitori, finanziatori, pubblica amministrazione, l'ambiente)
- ❖ l'impegno costante nella ricerca e nello sviluppo per favorire il massimo grado di innovazione
- ❖ il miglioramento continuo di tutti i sistemi e i processi
- ❖ il miglioramento dei risultati aziendali

Tali obiettivi generali devono essere condivisi da tutti i lavoratori, agenti e collaboratori della ICA.

In particolare, la Società per raggiungere gli obiettivi sopra esposti intende:

Accrescere **la soddisfazione del cliente** attraverso:

- *il rispetto degli impegni contrattuali;*
- *la cura della comunicazione verso il cliente*
- *Il miglioramento della qualità dei prodotti*
- *l'assistenza e la consulenza al cliente;*
- *riduzione del numero dei reclami attraverso un'attenta analisi degli stessi*
- *monitoraggio costante della customer satisfaction;*

Valorizzare le risorse umane mediante:

- *la continua formazione del personale*
- *il miglioramento dell'ambiente di lavoro*
- *salvaguardia della sicurezza dei lavoratori*
- *l'incremento del livello occupazionale*
- *i sistemi di incentivazione finalizzati alla condivisione degli obiettivi aziendali*

	Sistema Gestione Qualità	POLITICA DELLA QUALITÀ	Agg. 02 Del 05/11/09 Pag.2/3
---	---	-------------------------------	---------------------------------

Raggiungere un *elevato grado di innovazione dei suoi prodotti*, puntando gli studi del Laboratorio di Ricerca e Sviluppo:

- *sullo sviluppo e sulla realizzazione di vernici altamente innovative, come ad esempio le vernici all'acqua ed UV; ciò permette alla ICA non solo di mantenere, ma di rafforzare la sua posizione sul mercato, di conquistare una maggiore credibilità e fiducia da parte dei clienti.*
- *Sul perfezionamento, sull'evoluzione e sull'ampliamento della gamma delle vernici, con particolare riferimento ai colori ed effetti speciali, in modo tale da soddisfare ogni esigenza del cliente*

Sviluppare **un miglioramento continuo** di tutti i processi aziendali attraverso:

- *la misurazione e il miglioramento degli indicatori di processo*
- *l'eliminazione progressiva delle inefficienze e delle difettosità*

Migliorare **i risultati aziendali** mediante:

- *l'ampliamento delle quote di mercato sul mercato nazionale e su quelli esteri*
- *l'aumento della penetrazione sul mercato (nuovi clienti/nuovi mercati) attraverso la comunicazione delle immagine aziendale*
- *il raggiungimento degli obiettivi di budget*
- *il miglioramento della redditività aziendale*

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente e i collaboratori.

La Direzione Generale ritiene che tali obiettivi sono raggiungibili con il miglioramento organizzativo e con il mantenimento di un Sistema di Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 del 2008, confidando che i comportamenti di tutte le componenti aziendali siano coerenti con tale decisione.



RISORSE

La Direzione si impegna a fornire tutte le risorse necessarie:

- ❖ finanziarie,
- ❖ umane
- ❖ tecniche ed infrastrutturali

al fine del conseguimento di tali obiettivi.

Tali risorse ove mancanti sono definite e quantificate annualmente in sede di Riesame della Direzione.

RIESAME DELLA POLITICA

La Politica della Qualità viene riesaminata annualmente in sede di Riunione della Direzione e comunicata a tutti gli enti interessati:

- personale dipendente
- agenti
- collaboratori
- soci
- clienti e fornitori

PUBBLICIZZAZIONE DELLA POLITICA

Gli strumenti individuati per la comunicazione di tale Politica sono:

- ❖ lettera circolare e/o bacheca in azienda ed in tutti i siti della ICA
- ❖ il sito Web aziendale

La Direzione Generale