



## POLITICA PER LA QUALITÀ - ALLEGATO 3 DEL MANUALE QUALITÀ

**La Direzione MOTRIDAL, ponendosi come obiettivo la soddisfazione dei requisiti del Cliente, il miglioramento continuo e la comprensione da parte di tutta l'organizzazione delle esigenze delle parti interessate al fine di conseguire gli obiettivi stabiliti, ritiene necessario un processo di continuo affinamento delle attività a tutti i livelli aziendali.**

**A tal fine l'azienda ha focalizzato i seguenti obiettivi strategici:**

- Adottare e mantenere un efficace Sistema di Gestione per la Qualità nei processi, nei prodotti, nei servizi del contesto in cui opera, nel rispetto dei requisiti legali delle normative applicabili.
- Definire le responsabilità assegnate a tutte le funzioni aziendali verificando che siano state comprese ed applicate.
- Assicurare la disponibilità delle risorse, delle informazioni e delle conoscenze necessarie per il funzionamento e il controllo dei processi, attraverso periodiche attività di formazione e addestramento finalizzate a informare i dipendenti riguardo alla rilevanza e all'importanza delle proprie attività e al modo in cui esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi definiti
- Migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità considerando i fattori dell'organizzazione e del suo contesto e le esigenze e le aspettative delle parti interessate, determinando i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per:
  - fornire assicurazione che il sistema di gestione per la qualità possa conseguire il risultato atteso;
  - accrescere gli effetti desiderati;
  - prevenire o ridurre, gli effetti indesiderati;
  - conseguire il miglioramento.

Motridal deve quindi pianificare:

- le azioni per affrontare questi rischi e opportunità;
- le modalità per integrare e attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione per la qualità e valutare l'efficacia di tali azioni.

Le azioni intraprese devono essere proporzionate all'impatto potenziale sulla conformità di prodotti e servizi.

- sviluppare prodotti e servizi innovativi ad elevato contenuto tecnologico e valore aggiunto che soddisfino ed anticipino le aspettative dei Clienti
- ricercare con continuità nuove tecnologie che possano rendere sempre più efficienti i prodotti/servizi offerti in termini di qualità, prestazioni, affidabilità e sicurezza
- mantenere il rispetto costante degli impegni assunti con i propri Clienti ed il superamento delle loro aspettative quale obbligo permanente per tutto il personale aziendale
- migliorare la gestione dei dati informatici in tutti i processi aziendali ove possibile, al fine di garantire una migliore fruibilità delle informazioni, la sicurezza della conservazione dei dati e la snellezza dei processi e flussi informativi interni
- valorizzare e motivare le risorse umane e la loro crescita professionale a tutti i livelli attraverso la definizione di programmi di sensibilizzazione e formazione
- diffondere la cultura della qualità, dell'etica e della sicurezza attraverso opportune azioni informative nei confronti di tutto il personale e accrescerne la consapevolezza



## POLITICA PER LA QUALITÀ - ALLEGATO 3 DEL MANUALE QUALITÀ

- favorire un ambiente di lavoro ispirato al rispetto, correttezza, collaborazione che permetta il coinvolgimento e la responsabilizzazione del personale
- migliorare continuamente gli ambienti al fine di garantire la massima sicurezza ed igiene sul lavoro
- incrementare la produttività ed ottimizzare i costi, con particolare attenzione al contenimento dei costi energetici attraverso l'utilizzo di fonti rinnovabili
- rispettare l'ambiente in tutte le sue forme, diminuendo l'inquinamento e l'impatto ambientale
- agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti applicabili al settore di attività dell'impresa sia in campo nazionale che internazionale

A supporto di tali obiettivi MOTRIDAL sottolinea che è opportuno tenere sotto controllo:

### 1. CONTESTO ORGANIZZATIVO

Nella progettazione e nel mantenimento di un sistema di gestione qualità ribadisce l'importanza di prestare attenzione all'ambiente nel quale essa opera, ai cambiamenti e ai rischi ad esso associati. Motridal come organizzazione non è più come un organismo circoscritto e pressoché impenetrabile, ma viene attraversata da informazioni, interessata da cambiamenti e relazioni, con un alto grado di variabilità. Di conseguenza, presta particolare attenzione al contesto (interno, esterno, di sviluppo) in cui opera, ai cambiamenti sempre più rapidi e alla diversificazione delle esigenze delle parti interessate, mostrando flessibilità e dinamismo.

A tal fine si rileva come attività fondamentale il miglioramento della comunicazione al fine di renderla più solida adottando flussi informativi efficaci, che prevedano una chiara definizione di compiti e delle responsabilità, oltre all'individuazione di precisi interlocutori interni ed esterni.

Parallelamente, ha sviluppato la capacità di anticipare e accompagnare il cambiamento e prevedere eventuali rischi ad esso correlati, piuttosto che subirne passivamente le conseguenze.

### 2. ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Il nostro obiettivo è quello di adottare un sistema di gestione per la qualità che aiuti a soddisfare in maniera efficace ed efficiente i "requisiti" (in particolare quelli riferiti al cliente interno ed esterno, quelli cogenti applicabili al prodotto e quelli definiti all'interno dell'organizzazione), al fine di accrescere la soddisfazione del cliente stesso.

Difatti un "buon sistema di gestione qualità" deve aiutare l'organizzazione a garantire la capacità di fornire nel tempo, con regolarità, un prodotto in grado di soddisfare:

- i requisiti ritenuti fondamentali all'interno dell'organizzazione stessa;
- i requisiti (espresi e non) dei destinatari a cui il prodotto è rivolto;
- i vincoli cogenti espressi dal sistema legislativo in cui Motridal agisce

In un'ottica di attenzione al cliente, infatti, acquista sempre maggior rilievo il coinvolgimento e la comunicazione con il cliente stesso, la rilevazione della sua soddisfazione, delle sue opinioni e della sua percezione in merito al prodotto offerto.

Obiettivo pertanto è quello di avere una visione più ampia degli strumenti da utilizzare per tener monitorata la soddisfazione del cliente e di tutte le parti interessate.

Ciò può avvenire sia in maniera diretta, utilizzando sondaggi di opinione, questionari e focus group su aree tematiche di rilievo, sia in maniera indiretta, avvalendosi di dati provenienti dal contesto, ad



## POLITICA PER LA QUALITÀ - ALLEGATO 3 DEL MANUALE QUALITÀ

esempio analisi delle perdite di mercato, della presenza e visibilità sul territorio, delle proprie performance e di quelle dei competitors.

Infine, è necessario soffermarsi sul rispetto dei requisiti "cogenti": l'attenzione è rivolta ai problemi legati alla sicurezza dei lavoratori, al rispetto della normativa ambientale e al trattamento dei dati personali o sensibili dell'utente, alle normative di prodotto.

In riferimento a quanto sopra, si dimostra attenta alla tutela delle "proprietà del cliente", tra cui la proprietà intellettuale e quella "materiale", ma anche le proprietà legate ai dati personali, assicurando la riservatezza e l'integrità delle informazioni relative al cliente, e quindi la necessità di adottare, in tutte le attività dell'organizzazione, una serie di procedure atte a preservare tali informazioni e la loro conservazione, sia su supporto cartaceo che elettronico.

### **3. LEADERSHIP**

Motridal ribadisce l'importanza del ruolo della direzione all'interno dell'organizzazione, che deve impegnarsi attivamente al fine di:

- comprendere le esigenze delle diverse parti interessate;
- essere di esempio, stabilire una unità di intenti, sviluppare un buon clima interno, fornire una chiara motivazione nel perseguire gli obiettivi e favorire la partecipazione attiva;
- coinvolgere tutti i collaboratori, a tutti i livelli, e trasmettere loro la consapevolezza dell'importanza di soddisfare i requisiti del cliente.

### **4. RAPPORTO DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI**

Motridal crede nel coinvolgimento e nella stretta collaborazione con i propri fornitori e lo formalizza in fase di definizione dei requisiti del servizio. Infatti, anche nel caso in cui l'organizzazione abbia deciso di affidare all'esterno qualsiasi processo - o una parte di esso, essa assicura la "bontà" dei risultati, come se tale processo fosse sviluppato al suo interno; ciò infatti significa che se il risultato finale è "di proprietà" dell'organizzazione, questa continua ad essere la prima responsabile del risultato ottenuto e ad essa devono essere associati obiettivi misurabili.

### **5. GESTIONE DEL FLUSSO INFORMATIVO**

Motridal ritiene fondamentale assicurare una comunicazione efficace ed efficiente, non basata soltanto sull'occasionalità dei contatti ma in grado di far arrivare "tutte le informazioni giuste alle persone giuste".

Di conseguenza, ha ritenuto necessario:

- individuare i propri interlocutori di riferimento;
- creare processi e canali di comunicazione consolidati al fine di non perdere informazioni e dati e quindi definire una serie di procedure e di prassi;
- attuare una corretta "gestione della documentazione", proveniente sia dall'interno che dall'esterno (leggi, disegni, preventivi, etc.);

A supporto di questi strumenti, Motridal persegue l'obiettivo di "far parlare" i dati esistenti, adottando ad esempio un sistema informatico che garantisca agilità nelle comunicazioni e sicurezza delle informazioni trasmesse e ricevute.

Per far sí che questi aspetti trovino una loro realizzazione, è importante valutare la bontà del proprio flusso informativo, sulla base di pochi indicatori che risultino veramente utili ai fini decisionali, ossia un vero e proprio "pannello di controllo" dell'organizzazione.



**MOTRIDAL**  
Bulk Handling Equipment & Plants

Mo.Tri.Dal SpA - 29122 Piacenza (Italy), Via Pietro Bubba No.17  
Telephone: +39 / 0523 / 59.66.11 - Fax : +39 / 0523 / 59.01.28  
e-mail: [motridal@motridal.com](mailto:motridal@motridal.com) - web: [www.motridal.com](http://www.motridal.com)  
Capitale Sociale € 446.400,00 interamente vers. R.E.A. PC No.85050  
Numero Registro Imprese Piacenza e Codice Fiscale 00101860336  
[motridal@pec.motridal.com](mailto:motridal@pec.motridal.com)

## POLITICA PER LA QUALITÀ - ALLEGATO 3 DEL MANUALE QUALITÀ

Questi obiettivi sono validi per il periodo 2021 - 2023 salvo interventi decisionali della Direzione in sede di riesame del sistema.

Annualmente la Direzione individuerà obiettivi più concreti e specifici a cui darà adeguata diffusione ai vari livelli della struttura organizzativa.

Data: Dicembre 2021

La Direzione

MOTRIDAL S.p.A.  
Via Bubba 17 - PIACENZA (ITALY)  
*Carlo della Franco*