

 <p>A.R.A. VENETO</p>	<p>ASSOCIAZIONE REGIONALE ALLEVATORI DEL VENETO</p> <p>MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'</p>	<p>APP. D EDIZ. 01 REV. 03 15/10/2020 Pag. 1 di 1</p>
<p>APPENDICE D - POLITICA</p>		

L'ARAV ha carattere tecnico ed economico e rappresenta, nell'ambito delle attività istituzionali dalla stessa svolte, la categoria delle persone e delle imprese titolari di aziende tenutarie di animali da allevamento.

Essa si propone di attuare tutte le iniziative che possono utilmente contribuire ad un più rapido miglioramento del bestiame allevato e ad una più efficiente valorizzazione del bestiame stesso e dei prodotti da questo derivati.

L'ARAV si pone al centro delle attività il cliente, sia interno che esterno. Tale attenzione e soddisfazione viene perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti. La soddisfazione del cliente esterno deve essere perseguita offrendo ed adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, sia implicite che esplicite, rilevate monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente e tutte le parti interessate assumono un ruolo centrale per il successo dell'ARAV. Diventa perciò importante conoscerli a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai loro bisogni e creare un'elevata soddisfazione del cliente.

Gli obiettivi che l'ARAV si pone sono quantificabili e misurabili mediante indici specifici che consentono di verificare i livelli raggiunti ed individuare le aree di miglioramento. I più importanti sono:

- identificare e mettere a disposizione le risorse necessarie (umane, le infrastrutture, l'ambiente di lavoro) e renderle disponibili nel tempo per attuare e tenere aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità alle norme cogenti;
- migliorare i servizi resi ai soci e ai clienti riducendo il numero di eventuali reclami;
- aumentare la propria competitività nei confronti delle altre aziende del settore e quindi consolidare la propria posizione di mercato valutando periodicamente il fatturato raggiunto;
- migliorare l'immagine e la reputazione aziendale sul mercato e quindi: l'incremento del numero dei clienti, l'incremento del fatturato e l'espansione territoriale dell'organizzazione;
- accrescere la credibilità e la qualificazione dell'ARAV nel comparto zootecnico regionale ed extra regionale, nel settore agroalimentare e nei confronti delle associazioni di prodotto, puntando al consolidamento dei clienti attuali ed all'acquisizione di nuovi;
- verificare e garantire la soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, dipendenti, fornitori);
- rispettare gli impegni contrattuali e fornire assistenza ai clienti;
- ridurre i costi globali di esercizio dell'azienda, monitorando i costi generali ed in particolare l'incidenza di Non Conformità e Reclami;
- migliorare e qualificare il ruolo dell'ARAV quale interlocutore tra il comparto zootecnico e le Istituzioni Pubbliche nella Regione Veneto, puntando, oltre al rinnovo delle comunicazioni in corso, anche alla partecipazione a nuovi progetti;

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere costantemente monitorato attraverso la continua rilevazione della "soddisfazione del cliente" e l'analisi dei reclami.

Con il raggiungimento di tali obiettivi s'intende realizzare un'organizzazione fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la soddisfazione del cliente il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Per questo ARAV si impegna ad attuare in conformità della normativa 9001:2015 e 20700:2017 :

- una Politica di comunicazione riservata che comprenda dati ed informazioni;
- la salvaguardia dei diritti di privacy delle parti interessate;
- l'identificazione delle proprietà intellettuali derivanti dai risultati ottenuti durante l'esecuzione dei progetti;
- l'applicazione di un codice di condotta etica.

Vicenza, lì 15.10.2020

Firma Direzione
Luchetta dott. Walter

