

La Direzione di **VERAM S.r.l.** ha sempre considerato elemento prioritario per l'andamento e lo sviluppo della propria attività la soddisfazione dei Clienti in termini di servizio offerto. Pertanto, nell'intento di attuare, mantenere e migliorare il proprio Sistema di Gestione per la qualità, si impegna a garantire elevati standard qualitativi dei servizi offerti conformemente ai requisiti della normativa internazionale riguardante il Sistema di Gestione della Qualità dei Laboratori di prova UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 nonché di garantire il rispetto dei requisiti cogenti per gli stessi servizi offerti.

La Direzione di VERAM S.r.l. si impegna a garantire che:

- *il Sistema di Gestione della Qualità sia compreso e applicato da tutto il personale in tutte le sue parti (compresi i servizi definiti e concordati con il cliente) e migliorato nel tempo al fine di garantire l'efficacia delle procedure adottate;*
- *tutto il personale coinvolto nel Sistema di Gestione della Qualità abbia familiarità con la documentazione per la qualità ed attui quanto prescritto dalla presente Politica, dalle procedure e dagli altri documenti prescrittivi del Sistema Qualità in conformità alle normative internazionali, nazionali e locali, ad eventuali regolamenti sottoscritti in applicazione dei codici deontologici e di etica professionale.*

VERAM S.r.l. si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- *informare le parti interessate sulle procedure adottate per la gestione dei processi relativi alle richieste dei Clienti;*
- *standardizzare le procedure e omogeneizzare le prassi operative;*
- *sviluppare l'informatizzazione interna;*
- *ottimizzare il lavoro e l'organizzazione;*
- *sviluppare le comunicazioni interne ed esterne;*
- *assistere i Clienti nell'interpretazione dei risultati e nell'individuazione delle esigenze analitiche;*
- *misurare la soddisfazione del Cliente;*
- *migliorare l'immagine verso l'esterno attraverso la certificazione dei servizi e all'accreditamento del Laboratorio di prova;*
- *ottimizzare i processi, dotandosi di indicatori di qualità e di performance;*
- *accrescere la professionalità e la soddisfazione di tutto il personale mediante un continuo coinvolgimento nelle attività riguardanti la Qualità e mediante un miglioramento delle condizioni ambientali (interne ed esterne) e della qualità del lavoro, compresa la sicurezza.*

I principi guida che tutti i professionisti, i dipendenti ed i collaboratori devono seguire nelle loro attività per il raggiungimento dei precedenti obiettivi sono:

- Professionalità delle prestazioni;
- Trasparenza dei comportamenti;
- Diligenza, correttezza e senso di responsabilità nello svolgimento delle attività;
- Riservatezza;
- Disponibilità totale nei confronti del Cliente;
- Spirito costruttivo nella risoluzione dei problemi.

Per raggiungere gli obiettivi descritti, VERAM S.r.l. attua programmi a breve, medio e lungo periodo di attività che ne dettagliano le azioni e le scelte adottate proponendosi di:

- conoscere le aspettative, le esigenze dei Clienti e gestire in modo efficace gli eventuali reclami;
- definire, verificare e aggiornare il livello dei servizi offerti, contenuti nelle "Carta dei Servizi";
- adottare attente e rigorose procedure gestionali ed operative;
- gestire tutte le attività secondo il criterio della massima razionalità, attenzione, consapevolezza e professionalità.

Tali obiettivi rappresentano un quadro generale di riferimento per la definizione di obiettivi specifici, chiari e misurabili, che annualmente l'Alta Direzione indica nel Piano di miglioramento.

L'Alta Direzione si impegna a diffondere gli obiettivi per la Qualità e a svolgere attività di sensibilizzazione e formazione periodica inerenti le tematiche della qualità, per garantire che questo documento di Politica sia compresa e sostenuta a tutti i livelli aziendali.

La Direzione assicura che il presente documento sia disponibile al pubblico.

L'Amministratore Delegato VERAM S.r.l.

Sig. TERRADURA Danilo

