

1. Presentazione

La **SUSA S.p.A.** è un'Azienda di servizi integrati di trasporto.

L'Azienda opera in tutta Italia attraverso una struttura di Sede e di Filiali territoriali e fuori dal territorio nazionale attraverso una rete di corrispondenti che consentono di coniugare rapidità di consegna e qualità del servizio.

2. LINEE GUIDA DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ

L'elevato livello qualitativo e l'impegno profuso da tutto il personale per mantenerlo e migliorarlo, è un carattere distintivo dei servizi della **SUSA S.p.A.**

Per consolidare e migliorare ulteriormente il livello raggiunto è importante che gli sforzi di tutto il personale siano finalizzati ad una attenta gestione delle problematiche legate alla qualità: ciò significa che è necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutti a garantire la qualità del proprio operato.

La **SUSA S.p.A.** si basa sulle seguenti affermazioni ed i seguenti obiettivi generali:

- Fornire servizi di trasporto con elevati standard qualitativi garantendo che le merci gestite siano consegnate perfettamente integre e nei tempi previsti
- Fornire un servizio fruibile da parte del Cliente e trasparente
- Mantenere sempre elevato il livello di soddisfazione dei Clienti, dei partner e delle altre parti interessate
- Agevolare il processo partecipativo e di condivisione tra i dipendenti e i collaboratori
- Rilevare ed esaminare ogni non conformità di servizio e attuare appropriate Azioni Correttive
- Effettuare ogni valutazione sulla base di evidenze oggettive nel pieno rispetto delle norme e regolamenti in uso

I CLIENTI, I PARTNER E I FORNITORI AL PRIMO POSTO

Per il tipo di attività eseguite dalla **SUSA S.p.A.**, il Cliente assume un duplice significato:

- E' un Cliente chi ripone in noi la fiducia affidandoci le proprie merci;
- E' Cliente (interno) chi effettua fasi di attività che, per essere eseguite, prevedono un input che è il prodotto di altri all'interno della struttura.

Il nostro compito è quello di **capire cosa vogliono sia i nostri clienti esterni che quelli interni** e inoltre quello di **rispondere efficacemente e rapidamente alle loro attese**, al fine di **annullare ogni discrepanza tra le loro aspettative** (rispetto al prodotto o al servizio richiesto) e **la loro percezione** (rispetto alla fornitura ricevuta).

Obiettivo primario, nei confronti della collettività, è inoltre quello di **sviluppare la nostra attività nel rispetto dell'ambiente**.

Dobbiamo costantemente ricordare che si riesce a creare qualità soltanto soddisfacendo tutti i Clienti contemporaneamente, in quanto i processi tra le varie figure sono strettamente interconnessi.

LA QUALITÀ E' UN VANTAGGIO COMPETITIVO

Il nostro obiettivo è quello di posizionarci ad un **livello elevatissimo e sempre crescente** con l'intento di ottenere la Certificazione UNI EN ISO 9001-2015 in quanto costituisce un fattore strategico di qualificazione sul mercato.

Per fare ciò e per ottenere un vantaggio competitivo durevole nel tempo, ossia un contemporaneo miglioramento della qualità ed una riduzione del costo. I mezzi in nostro possesso e quindi i nostri obiettivi sono quelli di **ridurre i costi della non qualità, migliorare la qualità percepita e conoscere il mondo esterno**.

LA QUALITÀ E' UNO SFORZO CONGIUNTO

Ogni settore ed ogni reparto della **SUSA S.p.A.**, nessuno escluso, concorre responsabilmente alla qualità dei nostri servizi. E' quindi **compito di tutti promuovere la coscienza della qualità**.

LA QUALITÀ E' FATTA DALLE PERSONE

L'Azienda fornisce ai propri collaboratori obiettivi impegnativi, dando loro responsabilità e riconoscimenti. Formazione e lavoro di gruppo sono strumenti essenziali per mantenere con successo alti livelli di qualità.

E' quindi nostro obiettivo **adeguare la preparazione di ciascun collaboratore al ruolo svolto in azienda**.

La qualità dovrà essere uno stile di vita per ognuno all'interno della **SUSA S.p.A.**

LA QUALITÀ E' AZIONE

La qualità è il risultato di un'azione deliberata.

E' compito del Presidente, con il supporto attivo del Direttore Generale, stabilire e comunicare con chiarezza gli obiettivi di qualità, fornire gli strumenti e le risorse necessarie alla loro realizzazione, nonché definire chiaramente le responsabilità di tutto il personale.

Il processo sarà seguito ascoltando i Clienti, i Partner e i Fornitori misurando le nostre prestazioni.

Difetti, errori e disservizi devono essere analizzati e corretti.

I problemi devono essere anticipati ed evitati prima che si verifichino.

Inoltre, con frequenza almeno annuale, il Direttore Generale deve sottoporre il Sistema di Gestione per la Qualità ad un **riesame pianificato e sistematico** volto a:

- Valutare il contesto dell'organizzazione e i rischi con lo scopo di approssimare i fattori che potrebbero far deviare i processi, mettendo in atto controlli al fine di ridurre effetti negativi e cogliere le opportunità;
- Verificare il raggiungimento degli obiettivi definiti nel precedente riesame;
- Fissare gli obiettivi ed indicare gli strumenti utilizzabili per l'anno successivo.

IL DIRETTORE GENERALE ED IL RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ

Il Presidente designa il Direttore Generale come superiore gerarchico di tutte le Direzioni della **SUSA**, che rispondono alla sua funzione sia gerarchicamente che funzionalmente. Il Direttore Generale risponde al Consiglio di Amministrazione, ed ha il compito di approvare la documentazione di definizione del Sistema Qualità (Manuale e Procedure della Qualità). Egli ha la facoltà di indicare, inserendolo all'interno dell'organigramma Aziendale, il Responsabile AQ che, indipendentemente da altre responsabilità (siano esse economiche e/o operative), ha l'autorità e la responsabilità per assicurare che i requisiti pianificati in ogni documento applicabile siano implementati e mantenuti, in conformità con le deleghe delineate all'interno della documentazione di definizione del Sistema Qualità.

Il Responsabile AQ terrà informato il Direttore Generale, e questi a sua volta il Presidente, dello stato e dell'adeguatezza del Sistema Qualità Aziendale. Inoltre, provvederà alla pubblicazione dello stesso alle parti interessate per mezzo del sito aziendale.

IL PRESIDENTE

