



# Sistema di Gestione per la Qualità

## POLITICA PER LA QUALITÀ

La CARDOGNA, operante nel settore del recupero crediti, vuol essere per ciascun Cliente un partner flessibile, efficiente ed affidabile, i cui intenti e le cui strategie aziendali siano rivolte a garantire:

- la Soddisfazione di tutti i Requisiti di Prodotto previsti (Cogenti, del Cliente, dell'Azienda);
- il Miglioramento Continuo dell'Efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità mediante:
  - la Politica per la Qualità;
  - gli Obiettivi Annuali per la Qualità;
  - i Risultati degli Audit;
  - l'Analisi dei Dati riguardanti:
    - ▶ la Misurazione della Soddisfazione del Cliente;
    - ▶ la Conformità ai requisiti del prodotto;
    - ▶ le Caratteristiche e l'andamento dei processi e dei prodotti;
  - le Azioni Correttive e di Miglioramento;
  - i Riesami della Direzione.

A tale scopo la CARDOGNA predispone il seguente QUADRO DI RIFERIMENTO per la successiva definizione degli OBIETTIVI ANNUALI PER LA QUALITÀ.

### QUADRO DI RIFERIMENTO

- |  |
|--|
| A. Garantire una costante Soddisfazione del Cliente  |
| B. Garantire che tutti i Processi aziendali definiti raggiungano gli obiettivi prefissati  |
| C. Garantire un adeguato livello delle prestazioni dei Fornitori a cui si affidano i servizi in outsourcing (Credit Manager e Credit Specialist) |

Gli OBIETTIVI ANNUALI PER LA QUALITÀ vengono decisi e formalizzati in sede di Riesame della Direzione con la definizione di: Livelli di Qualità prefissati, Indicatori, Risorse coinvolte e Tempistiche necessari per il loro concreto raggiungimento.

Allo scopo di attuare in maniera efficace ed efficiente il QUADRO DI RIFERIMENTO di cui sopra, la Direzione Generale si impegna a:

- predisporre canali di comunicazione adeguati per assicurare che la Politica per la Qualità sia compresa all'interno dell'Azienda a tutti i livelli;
- individuare e mettere a disposizione le risorse necessarie per l'attuazione degli obiettivi prefissati;
- riesaminare almeno una volta l'anno, nell'ambito del periodico Riesame della Direzione:
  - ▶ la Politica per la Qualità per accertarne la continua idoneità agli scopi dell'Azienda;
  - ▶ gli OBIETTIVI ANNUALI PER LA QUALITÀ per verificare il loro grado di attuazione e di efficacia, nonché la loro coerenza con la Politica per la Qualità.

Tutti i Responsabili aziendali sono tenuti a divulgare ed attivare quanto previsto dalla Politica per la Qualità, impegnandosi a renderla comprensibile a tutti i collaboratori e sostenendone con il massimo impegno l'applicazione attraverso adeguati momenti formativi, informativi e di coinvolgimento.

Ancona, 31/01/2020

**La Direzione**  
Carmine Cardogna