



Il tema della qualità e il tema ambientale viene affrontato dalla ASTORINO CASEARIA S.R.L. con forte impegno sia dal punto di vista strategico che operativo, nella consapevolezza che solo il recupero delle non conformità permette di aumentare la competitività sul mercato e permette il miglioramento delle prestazioni ambientali legate alla propria attività produttiva: il miglioramento di immagine che ne consegue potrà provocare l'allargamento del mercato stesso. Il perseguimento della qualità e il rispetto dell'ambiente come strumento di successo della ASTORINO CASEARIA S.R.L. è un obiettivo impegnativo che richiede il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i suoi componenti.

La ASTORINO CASEARIA S.R.L. è da sempre impegnata a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente ed il rispetto dell'ambiente. Le strutture aziendali devono agire in sintonia tra loro per questo il compito delle diverse funzioni aziendali è soggetto a verifica periodica da parte della Direzione e del suo Rappresentante, allo scopo di prevenire le non conformità in tutte le fasi del processo di produzione dei prodotti offerti al cliente nonché di prevenire agli impatti ambientali negativi.

In considerazione delle peculiari caratteristiche dell'azienda, dei suoi prodotti nonché del contesto geografico, economico e di mercato in cui è chiamata ad operare, definisce le proprie linee guida in politica al fine poi di determinare specifici obiettivi di performance della qualità e dell'ambiente:

- 1) **l'incremento della presenza sul mercato dei prodotti caseari a marchio Frescodì.** Tale aspettativa porterebbe l'azienda ad aumentare i propri clienti, a fidelizzare quelli già pre esistenti, incrementando il fatturato e ad entrare in nuovi canali di vendita;
- 2) **soddisfare le aspettative delle Parti Interessate coinvolte** dalle attività e dai prodotti dell'azienda (per esempio gli azionisti, i clienti, i consumatori, i fornitori, i dipendenti, gli Enti preposti ai controlli ufficiali, ecc.) e quindi: raggiungere obiettivi di budget, incrementare e migliorare le relazioni con i fornitori qualificati in grado di fornire valore aggiunto per esempio mediante accordi di partnership, miglioramento delle condizioni di lavoro per i propri collaboratori, incrementare il livello di soddisfazione dei propri clienti e consumatori, ecc.
- 3) **il rispetto degli adempimenti cogenti ed impegni contrattuali** espliciti ed impliciti
- 4) la cura della **comunicazione verso il cliente**
(il raggiungimento di questi quattro obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami)
- 5) l'impegno alla protezione dell'ambiente, comprendente la prevenzione di qualsiasi forma di inquinamento nel corso delle proprie attività;
- 6) l'impegno al miglioramento continuo del sistema di gestione integrato al fine di accrescere le prestazioni ambientali dei propri processi e prodotti in ottica di sostenibilità e ciclo di vita;
- 7) la definizione, implementazione e formazione di procedure che aiutino il personale e collaboratori tutti a applicare in modo corretto e consapevole le regole del sistema di gestione, specie in merito alle tematiche di sicurezza alimentare e ambientali di controllo operativo (per esempio gestione rifiuti, gestione dei sottoprodotti SOA);
- 8) Il monitoraggio costante delle performance ambientali (consumi energetici, produzione di rifiuti, emissioni in atmosfera, scarichi, ecc.), della qualità (rispetto degli ordini dei clienti, soddisfazione del cliente, gestione dei reclami, ecc.) e della sicurezza alimentare (rispetto delle caratteristiche di sicurezza previste dalla normativa europea e italiana), dei propri prodotti e dei propri processi consente di rispettare standard rigorosi, migliorandone sempre più le performance;
- 9) **l'adozione** delle più moderne **tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità in materia gestionale ed ambientale.



(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi saranno costantemente perseguiti attraverso attività di monitoraggio, formazione ed informazione del personale a tutti i livelli e delle parti interessate che lavorano per conto della ASTORINO CASEARIA S.R.L.).

Per perseguire questi obiettivi la Società, consapevole del contesto in cui viene ad operare, è convinta che la qualità dei suoi prodotti, le prestazioni ambientali derivanti dalla propria attività influenzano in misura determinante la sua immagine, la posizione sul mercato, e di conseguenza, la redditività dell'Azienda stessa, ritiene opportuno seguire una strategia per la Qualità e per l'Ambiente basata sui seguenti punti :

- A. Assicurare che la qualità dei prodotti e servizi con la quale raggiunge i propri Clienti deve essere sempre quella promessa ed attesa dal Cliente, conforme alle leggi ed ai regolamenti vigenti.
- B. Coinvolgere il personale tutto per il raggiungimento degli obiettivi relativi alla qualità e all'ambiente.
- C. Salvaguardare il Cliente finale che non va individuato solo nell'utilizzatore del prodotto/servizio, ma anche nell'ambiente, nella sicurezza e nella salute dei lavoratori e in tutto ciò che porti l'azienda ad essere più critica di quanto non siano le disposizioni di legge vigenti.
- D. Ridurre al minimo i "costi della non qualità" e gli "impatti ambientali" al fine di portare vantaggi non solo alla Società ma anche ai suoi Clienti ed ai suoi Fornitori e a tutte le parti interessate.
- E. Garantire il miglioramento continuo dei processi della società in termini di efficacia ed efficienza.
- F. Garantire l'impegno al miglioramento continuo e alla prevenzione dell'inquinamento.
- G. Garantire la conformità alle prescrizioni legali applicabili e delle altre prescrizioni che l'organizzazione sottoscrive, che riguardano i propri aspetti ambientali.
- H. Stabilire e riesaminare gli obiettivi e traguardi ambientali.
- I. Individuare gli "indicatori" atti a misurare i risultati ottenuti per verificare che gli obiettivi e traguardi pianificati siano stati conseguiti.

La PdQA viene riesaminata su base continua attraverso la redazione del PAQ utilizzato per definire gli obiettivi annuali sia di gestione che di miglioramento. Nel corso del riesame della direzione, si provvede a riesaminare la politica della qualità e ambientale, anche in funzione di quanto il contesto in cui opera l'azienda viene a modificarsi.

La PdQA e il PAQ scaturiscono da un'analisi attenta e oggettiva dei fattori interni, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dei fattori interni in grado di influenzare la capacità dell'azienda di raggiungere i propri obiettivi, dell'ambiente esterno e delle richieste dei clienti e delle parti interessate.

La PdQA è formalizzata dalla DIR su un documento ed è comunicata a tutti coloro che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa ed è resa disponibile al pubblico.

Il RGQA e tutti i RdF, s'impegnano a diffondere e a illustrare con la massima trasparenza la PdQA a tutti i livelli dell'organizzazione e a sostenerla mediante la verifica dell'impegno e dei suggerimenti delle risorse volte alla sua attuazione.

Le varie funzioni aziendali hanno la responsabilità di applicare le prescrizioni stabilite nelle rispettive aree di competenza e dovranno impegnarsi ad eseguire tutte le attività in regime di controllo, per conseguire gli obiettivi dell'azienda ed il rispetto dei requisiti contrattuali e ambientali; ciò anche al fine di assicurare che la politica per la qualità e ambientale sia stata correttamente compresa ed attuata.