

Dalla convinzione che sia possibile ideare e progettare soluzioni tecnologiche per il progresso umano, migliorando il pianeta e i processi di erogazione del servizio al Cliente, è nata l'esigenza di improntare un Sistema di Gestione per la Qualità, i cui obiettivi sono:

- orientamento alla soddisfazione del cliente;
- garantire il rispetto dei requisiti definiti dal Cliente, monitorandone periodicamente la soddisfazione ed ogni eventuale richiamo o segnalazione, i quali dovranno essere prontamente accolti ed analizzati al fine di individuarne le cause e possibili azioni correttive;
- tendere al miglioramento continuo, accertandosi dello stato di bontà del Sistema e di OCRA stessa, attraverso attività di monitoraggio, valutazione costante e analisi delle prestazioni dei processi;
- promuovere il cosiddetto pensiero basato sul rischio (*risk based thinking*), vale a dire la capacità di analizzare il proprio contesto, identificando quei fattori, siano essi interni od esterni, che hanno la capacità di recare danno a OCRA Srl e alle sue parti interessate o di promuoverne la crescita.

L'impegno di OCRA è rivolto a:

- progettare prodotti e processi per sé e per i suoi clienti, in ogni ambito di mercato;
- essere un'azienda che eroghi servizi consulenziali in ambito gestionale informatico ad alto contenuto tecnologico e alta qualità realizzativa per il miglioramento dei processi dell'azienda cliente
- fornire un servizio integrato, supportando il cliente dallo studio di fattibilità fino all'industrializzazione del prodotto;
- al rispetto dei requisiti, cogenti e non, applicabili;
- al miglioramento continuo del Sistema di Gestione secondo i requisiti della norma ISO 9001:2015.

Per raggiungere questi obiettivi, la Direzione adotta i seguenti strumenti:

- sensibilizzazione di tutto il personale operativo, nel rispetto dei compiti e responsabilità assegnati, con il coinvolgimento attivo e partecipativo dello stesso nel sistema di gestione della qualità;
- pianificazione delle attività, definizione di obiettivi misurabili per i processi fondamentali, controllo e monitoraggio degli stessi con comunicazione dei risultati raggiunti all'organizzazione;
- analisi delle non conformità e dei reclami dei clienti.

È precisa convinzione che il perseguimento di questa politica porti vantaggi concreti all'Organizzazione, ai Clienti e alle parti interessate, in misura tale da comportare il soddisfacimento generale.

La Direzione, in occasione dei Riesami periodici del Sistema Qualità e in collaborazione con il Responsabile assicurazione qualità, stabilisce le migliori strategie aziendali mirate all'evoluzione continua degli obiettivi primari e del proprio sistema di gestione, pianifica gli obiettivi specifici e gli impegni di Politica per la Qualità e di destinazione delle risorse, promuovendo quindi la diffusione

delle decisioni intraprese nei confronti di tutto il personale assicurandosi che siano comprese, condivise ed attuate a tutti i livelli.

La presente politica è resa disponibile a tutte le parti interessate sia interne che esterne ed è soggetta a revisioni periodiche e aggiornamenti in sede di Riesame della Direzione al fine di garantire l'adeguatezza e l'efficacia di quanto in essa riportato.

È evidente, pertanto, che il presente documento è rivisto per recepire i cambiamenti di tipo legislativo, le aspettative sociali e delle parti interessate, le variazioni del contesto, i cambiamenti organizzativi, di processo e di prodotti.

È obiettivo concreto della direzione divulgare e far comprendere a tutte le parti interessate la presente Politica.

La Direzione Generale

OCRA S.r.l.
Sede legale: Via San Marco, 11/c
35129 Padova
P.IVA e C.F. 04846260265