



LA TERRA
E IL CIELO

POLITICA DELLA QUALITA'

Rev. 07

01/02/2018

L'impegno dell'Azienda nei confronti dei portatori di interesse è sintetizzato all'interno del documento di Politica per la Qualità della Coop. La Terra e il Cielo, sottoscritta dalla Direzione e diffusa a tutto il personale.

Per qualificare ulteriormente i servizi offerti, nell'ottica del completo soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dei propri Clienti, puntando anche ad uno sviluppo diffuso sul territorio e conseguente aumento del fatturato, La Terra e il Cielo ha deciso di sviluppare un sistema di gestione della qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'impegno a soddisfare le esigenze del Cliente si concretizza attraverso:

- la verifica sistematica del rispetto dei termini contrattuali
- il rilevamento continuo della qualità resa ai Clienti, utilizzando indici statistici adeguati e confrontando, quando possibile, gli stessi con quelli conseguiti dalle migliori aziende del settore;
- il rilevamento del grado di soddisfazione del Cliente per mezzo di periodiche indagini di Customer Satisfaction e di analisi dei reclami pervenuti.

La Terra e il Cielo persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza del proprio Sistema di Gestione della Qualità tramite:

- l'adozione di un approccio risk based thinking sviluppato attraverso la comprensione del proprio contesto organizzativo e la determinazione dei rischi legati ai propri processi
- l'adozione di una gestione orientata alla elevazione qualitativa delle risorse umane, basato sull'erogazione di formazione, sull'aggiornamento professionale continuo, sulla corretta allocazione, sullo sviluppo delle competenze e sull'utilizzo di tecnologie informatiche;
- la responsabilizzazione, il coinvolgimento e la motivazione di tutto il personale, stimolando confronti e rapporti propositivi con riunioni periodiche, lavori di Gruppo e altre attività;
- l'utilizzo delle più efficaci forme di ascolto dei Clienti esterni ed interni e prestando attenzione alle loro esigenze e aspettative, fornendo risposte diversificate in relazione ai diversi bisogni;
- l'adozione con continuità di miglioramenti della qualità del servizio reso ai propri Clienti, con l'obiettivo di perseguire l'eccellenza tecnologica unita alla semplicità organizzativa e all'efficacia gestionale, con la finalità di rispondere alle esigenze dei Clienti e di contenimento dei costi;
- la ricerca dell'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello d'efficienza ed efficacia e migliorando la qualità dei servizi;
- il ricorso a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati e che seguano e facciano propri i principi della Terra e il Cielo;
- il riesame periodico, da parte della Direzione, delle informazioni fornite dal sistema di rendicontazione aziendale e dagli audit interni relativamente al grado di raggiungimento degli obiettivi, all'efficacia delle procedure e delle eventuali azioni correttive e preventive.
- Il perseguimento delle opportunità individuate:
 - Soddisfazione di diverse tipologie di clienti
 - Espansione del mercato italiano ed estero
 - Crescita e sensibilizzazione del mercato verso il prodotto biologico
 - Entrare a far parte di Filiere Certificate
 - Presenza nel BOARD IFOAM – bacino mediterraneo per rete HUMUS e rete europea

Al fine di conseguire gli obiettivi sopra enunciati La Terra e il Cielo si impegna a riesaminare periodicamente la presente Politica della Qualità, tendendo al miglioramento continuo delle attività svolte e dell'immagine



**LA TERRA
E IL CIELO**

POLITICA DELLA QUALITA'

Rev. 07

01/02/2018

dell'azienda. Tale politica, definita dal Presidente e Direttore, sarà documentata e comunicata al proprio personale, ai Clienti, ai cittadini ed ai fornitori mediante l'utilizzo di diversi mezzi di comunicazione.

Tutti i dipendenti, con riferimento alle aree di propria competenza, hanno il compito di accertare periodicamente che i principi sopra indicati vengano rispettati.

Piticchio di Arcevia , 01 Febbraio 2018

Il Presidente de La Terra e il Cielo

Bruno Sebastianelli


LA TERRA E IL CIELO
Società Agricola Cooperativa