

## POLITICA DELLA QUALITÀ

### 1. Profilo Aziendale

**Margotta Medical S.r.l.** è una realtà in evoluzione che opera principalmente attività di progettazione e sviluppo di software gestionali dedicati alle strutture sanitarie e socio-sanitarie, con annesso servizio di *customer care* e aggiornamento; questa attività si affianca all'erogazione di corsi volontari di potenziamento rivolti alle figure professionali del settore.

L'impostazione moderna del modello di *business* permette a **Margotta Medical S.r.l.** di affacciarsi sul mercato delle strutture sanitarie e socio-sanitarie con competenza, flessibilità e focus alla qualità.

### 2. Campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità può essere sintetizzato in:

- ❖ **Progettazione e vendita di software dedicati a strutture sanitarie e socio-sanitarie con relativa formazione, assistenza e manutenzione.**
- ❖ **Progettazione ed erogazione di corsi di formazione mirati ad operatori dell'ambito sanitario e socio-sanitario**

Per operare le attività racchiuse nei campi di applicazione, l'azienda sta ora implementando un sistema di gestione sul modello UNI EN ISO 9001:2015.

### 3. Visione e Missione

**Margotta Medical S.r.l.** opera per conquistare un posto di rilievo nel settore informatico in ambito sanitario e socio sanitario, offrendo oltre a prodotti utili al cliente anche il necessario supporto e l'assistenza nell'utilizzo pratico dei prodotti di **Margotta Medical S.r.l.**

Il *focus* è rivolto sempre alla soddisfazione del cliente e alla completezza del servizio offerto, affiancando alle attività legate alla progettazione e all'utilizzo dei propri software anche formazione rivolta ai professionisti del settore.

In un contesto commerciale affollato di aziende e quindi sottoposto ad un alto livello di concorrenza, l'organizzazione ritiene che solo grazie ad una struttura interna chiara e flessibile e al pieno controllo dei processi aziendali, siano essi *core* o di supporto, sia possibile conquistare, mantenere ed espandere la platea dei clienti.

Il Sistema di Gestione della Qualità è quindi, per **Margotta Medical S.r.l.**, un asset organizzativo interno essenziale per la realizzazione della propria *Mission*.

### 4. Focus sulla Soddisfazione del Cliente

L'impegno della Direzione in materia di qualità del servizio e attenzione alla soddisfazione del cliente è assicurato e sempre in pieno processo di miglioramento.

Il controllo dei processi, la registrazione degli interessi dei propri stakeholders e la gestione dei rischi sono attività che l'organizzazione ha determinato essere fondamentali per assicurare la continua soddisfazione della propria clientela.

Consapevoli dell'importanza che la soddisfazione dei propri clienti ha, sia come conferma del proprio livello qualitativo che a fini comunicativi, **Margotta Medical S.r.l.** rende pubblici i *feedback* ricevuti dai propri clienti all'interno del sito internet.

### 5. Focus sul Miglioramento Continuo

**Margotta Medical S.r.l.** nasce con una forte spinta al continuo miglioramento dei processi aziendali, della soddisfazione del cliente e della qualità e varietà dei servizi offerti.

La decisione di istituire un sistema di gestione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 è stata presa nell'ottica di favorire una crescita organica e organizzata dell'organizzazione.

Come si deduce anche dalla pluralità dell'offerta commerciale di **Margotta Medical S.r.l.**, rivolta a strutture sanitarie e socio-sanitarie, il miglioramento continuo è tradotto nel riuscire a seguire a tutto tondo le necessità pratiche e la vita aziendale dei propri clienti, in modo da fungere da supporto tecnico continuativo e tempestivo, aggiungendo quindi valore aggiunto ai servizi forniti.

Nell'ottica di crescita di **Margotta Medical S.r.l.** ha uno spazio particolare la differenziazione dell'offerta formativa, il miglioramento continuo della qualità dei docenti e una registrazione sempre più attenta e puntuale della soddisfazione dei propri clienti.

Le attività formative che hanno un ruolo chiave non solo per l'attività aziendale ma anche per la vita professionale dei clienti, sono tenute sotto controllo attento da parte della direzione aziendale, cercando costantemente formule e variazioni al servizio che possano assicurare una sempre maggior aderenza tra le necessità del cliente e l'offerta aziendale.

## 6. Impegno della direzione

Al fine di garantire e assicurare che l'impegno sancito nella presente politica trovi applicazione, la Direzione si impegna a:

- ❖ monitorare e verificare gli obiettivi ed impegni dichiarati nella presente Politica Aziendale
- ❖ verificare costantemente l'adeguatezza del Sistema di Gestione della Qualità, migliorandolo ove possibile
- ❖ verificare costantemente il rispetto dei requisiti legislativi
- ❖ divulgare le analisi degli incidenti inerenti ad ambiente, salute e sicurezza sul lavoro
- ❖ comunicare i risultati del processo di audit
- ❖ Collaborare attivamente con le figure interne per il miglioramento continuo, in particolare con la figura nominata come Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità.

Il presente documento di Politica Aziendale è ideato per la comunicazione con gli stakeholders interni ed esterni, al fine di divulgare l'impegno di **Margotta Medical S.r.l.** per la soddisfazione dei propri clienti e per diffondere la Cultura della Qualità così come intesa dalla norma internazionale volontaria UNI EN ISO 9001:2015

15/09/2023

