

La direzione considera la qualità del servizio e la valorizzazione delle persone e delle competenze, gli obiettivi primari da raggiungere.

Nella nostra ricerca dell'eccellenza, abbiamo ritenuto utile e necessario partire dall'implementazione di modelli organizzativi internazionalmente riconosciuti, adottando quindi i sistemi descritti nelle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018.

Tali modelli non debbono essere considerati un punto di arrivo, ma un tipo di organizzazione che possa prevenire le attività rischiose, che determini metodi di evidenza, controllo e gestione delle non conformità, che consenta l'analisi degli incidenti, siano essi di natura sanitaria che relativi alla prevenzione infortuni.

E' inoltre necessario che l'azienda abbia una *vision* che contempra obiettivi di miglioramento ambiziosi, degni del proprio marchio e del proprio prestigio.

Per questo il concetto di **qualità**, nella missione strategica dell'impresa, deve essere visto come soddisfazione delle esigenze del cliente verso il quale viene rivolta una continua e costante attenzione, con l'obiettivo di soddisfare le disposizioni legislative e regolamentari applicabili (direttive, leggi, ecc.) e, in tale ambito e soprattutto, di garantire il rispetto delle specifiche richieste.

In merito alla definizione di **cliente**, la direzione considera il concetto esteso non solamente ai portatori di interesse esterni che acquistano le produzioni direttamente o indirettamente, ma anche ai collaboratori interni, impegnati nel processo. In effetti, è radicata la convinzione che nessun consumatore potrà essere soddisfatto se tutti gli anelli della catena non hanno lavorato con efficienza ed efficacia. Il risultato degli sforzi aziendali deve essere indirizzato a definire e soddisfare le esigenze del cliente finale ovvero del consumatore.

La **salute e la sicurezza sul lavoro** viene considerata come l'insieme di tutti i fattori interni ed esterni che influiscono e/o possono influire sulla salute e sicurezza dei dipendenti, lavoratori, visitatori e di tutte le persone che si trovano sui luoghi di lavoro anche solo occasionalmente. Tutte le attività produttive e non, eseguite dalle maestranze e dai nostri collaboratori, debbono essere organizzate, pianificate, programmate ed attuate secondo i criteri della massima tutela dell'incolumità personale e della tutela ambientale. La percezione del rischio deve essere presente a tutti i livelli aziendali e l'attenzione deve restare sempre alta.

La direzione individua nella presente politica alcuni obiettivi strategici da perseguire con priorità assoluta:

- L'immissione nella rete commerciale di prodotti rispondenti ai requisiti igienico sanitari, normativi e alle specifiche dei clienti;
- la soddisfazione del cliente da raggiungersi attraverso la piena rispondenza alle sue esigenze mantenendo sempre presente i requisiti di cui al punto sopra;
- la sicurezza igienico sanitaria dei prodotti attraverso il monitoraggio e il miglioramento dei processi
- il consolidamento dell'immagine aziendale sul mercato;
- l'attenzione a studio, ricerca e sviluppo sulla parte agricola del prodotto caffè che si fondono con un progetto di forte responsabilità sociale. Dal 2020 Diba 70 fa parte del progetto Umami Area Honduras che ha anche una sua piantagione nell'omonimo Paese;
- la condivisione crescente degli standard qualitativi e di sicurezza sui luoghi di lavoro da parte di tutti i collaboratori (sensibilizzazione di ogni collaboratore ai requisiti di qualità e sicurezza richiesti);
- la gestione dell'attività lavorativa in modo da prevenire ogni rischio, sia in materia di salute e sicurezza sul lavoro che in merito alla sicurezza del prodotto alimentare.

La Direzione attraverso il proprio sistema di gestione, vigila e controlla che tutte le necessarie attività siano correttamente attuate; è priorità dell'azienda assicurare il pieno coinvolgimento e la consapevolezza di tutti i lavoratori attraverso occasioni mirate e costanti di formazione e addestramento sulle procedure/prassi che interessano la qualità dei prodotti/servizi e la sicurezza; nell'ambito di tali momenti la partecipazione concreta dei lavoratori su aspetti relativi al miglioramento continuo nei processi aziendali diventa un aspetto estremamente rilevante per la diffusione della cultura della qualità e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

E' importante che gli sforzi dell'azienda in questo senso siano immediatamente riconoscibili; per questo, le certificazioni in materia di qualità e di sicurezza sono viste anche come un coadiuvante delle azioni di marketing che sono quotidianamente portate avanti dai nostri responsabili commerciali.

Dato che le strategie di marketing si concentrano sui bisogni e sui desideri dei clienti al fine di progettare e realizzare un servizio che sia da questi ultimi considerato idoneo alla soddisfazione delle proprie aspettative, tali strategie si rivelano utili nella definizione del livello di qualità del servizio offerto.

In conformità con tali strategie, gli impegni della politica della qualità e della sicurezza vengono tradotti annualmente dalla direzione in un piano di obiettivi circoscritti e misurabili, sul raggiungimento dei quali si impegna a fornire tutte le risorse e il supporto necessari.

La politica della qualità e della sicurezza e il piano degli obiettivi vengono approvati dalla direzione e portati a conoscenza del personale mediante affissione in luogo accessibile a tutti o attraverso riunioni periodiche.

Con cadenza regolare vengono effettuati *audit* sul sistema di gestione al fine di verificare il regolare funzionamento ed individuare eventuali necessità di adeguamento.

La direzione si impegna a riesaminare almeno una volta all'anno l'adeguatezza del sistema di gestione per la qualità e la sicurezza, a dare indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura. Nell'occasione verifica inoltre il raggiungimento degli obiettivi annuali e ne analizza gli eventuali scostamenti.

Data: 20-01-2021

La direzione