



MANUAL DE CALIDAD POLÍTICA DE CALIDAD

Anexo 1 del MQ
Rev.01
Fecha 30/08/2018

La Dirección de AKERN S.r.l. se compromete a seguir una política de empresa que sitúe al **cliente** en el centro de sus actividades mediante el diseño y fabricación de productos de alta calidad caracterizados por un alto contenido tecnológico y altas prestaciones, elementos esenciales en el desarrollo de la estrategia de la empresa.

En particular, la satisfacción del cliente se persigue a través de momentos de verificación y actualización sobre temas relacionados con los servicios / productos ofrecidos.

La satisfacción del cliente se persigue ofreciendo y adaptando todos los procesos a sus necesidades particulares, implícitas y explícitas, observando y controlando tanto el progreso cultural como la consecución de los objetivos pactados en la fase contractual.

El cliente juega un papel central en el éxito de AKERN S.r.l. por lo tanto, es importante conocerlo a fondo, brindar servicios / productos que satisfagan sus necesidades y generar una alta satisfacción del cliente.

Los objetivos generales de AKERN S.r.l. son:

- **La mejora de la imagen y reputación científica en el mercado**, diferenciándose de la competencia en términos de calidad, desempeño, ética y persiguiendo: el aumento del número de clientes, el aumento de la facturación, la expansión territorial de la empresa en Europa y entrada en nuevas áreas de mercado;
- **La satisfacción de las partes interesadas (accionistas, clientes, usuarios, empleados, proveedores)**, y por tanto: consecución de los objetivos presupuestarios, aumento de empleo, mejoras salariales, reducción del absentismo y reducción (o ausencia) de disputas con los empleados, reducción constante del número de quejas, alto nivel de satisfacción del cliente, acuerdos de colaboración con proveedores;
- **Mantener siempre actualizada la validación clínica de la bioimpedancia y las características del software de todos los dispositivos médicos al estado del arte** (revisión de validación clínica);



- **Cumplimiento de compromisos contractuales explícitos e implícitos;**
- **El cuidado de la comunicación hacia el cliente;**
- **Asistencia al cliente;**
- **Mejora continua de la organización.**

El logro de estos objetivos será monitoreado constantemente a través de la encuesta de satisfacción del cliente y el análisis de quejas.

- **Mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad** proporcionando los recursos y medios necesarios para asegurar su funcionamiento eficaz;
- **La adopción de las más modernas técnicas de atención al cliente** que se perseguirá mediante la formación y actualización constante de la dirección de la empresa y de los empleados que ocupan puestos de responsabilidad;
- **Respeto al medio ambiente y legislación medioambiental vigente;**
- **Cumplimiento de la normativa de seguridad laboral.**

La consecución y el mantenimiento de los objetivos se perseguirá constantemente también mediante actividades de formación e información para el personal de todos los niveles.

Al lograr estos objetivos, pretendemos crear una empresa fuertemente enfocada en sus clientes, incrementar la efectividad del mercado y hacer de la satisfacción del cliente el factor diferenciador en un mercado altamente competitivo.

Los objetivos específicos serán definidos anualmente por la dirección y difundidos a todos los empleados.

AKERN S.r.l. también se compromete a:

- Incrementar la eficiencia de los procesos, a través del monitoreo constante del desempeño;
- Garantizar un alto estándar de producción;
- Potenciar los recursos humanos a través del crecimiento de sus habilidades y mejorar el potencial interno de la empresa a través de la implicación, motivación y conciencia de todos los empleados;
- Mantener un ambiente laboral estimulante que favorezca el trabajo en equipo;
- Gestionar las actividades de la empresa de acuerdo con las normas UNI EN ISO 9001 y UNI EN ISO 13485, buscando la mejora continua de todos los procesos y el cumplimiento de la Directiva Médica y la legislación de obligado cumplimiento aplicable.
- Establecer y mantener actualizado un "plan estratégico", en el que se definan los objetivos a alcanzar.



La Dirección de AKERN S.r.l. asume la responsabilidad de difundir y apoyar, con los recursos y medios más adecuados, esta Política de Calidad, aclarando y asignando a cada colaborador responsabilidades específicas para su implementación.

Pontassieve (FI), 30 de agosto de 2018

La dirección