Mondial Udito Srl da sempre persegue la mission di fornire ai propri clienti servizi di alto profilo qualitativo, proponendosi **la finalità essenziale di soddisfare i bisogni dei clienti (espressi ed impliciti) e di rispondere in modo completo e personalizzato alle loro aspettative**, utilizzando tecnologie d'avanguardia e curando un rapporto professionale e personale di grande attenzione e di profondo rispetto.

La soddisfazione dei clienti viene costantemente perseguita attraverso una sistematica ed accurata analisi delle loro esigenze, attraverso il loro continuo coinvolgimento nella conoscenza e nella valutazione dei bisogni specifici, connessi anche all'evoluzione della ricerca e della tecnica nel campo dell'audiometria e degli ausili protesici.
Il rapporto con il cliente e con le **parti interessate** (in prima istanza le strutture sanitarie territoriali) è improntato ad un'ottica di collaborazione e di trasparenza: il servizio è calibrato a misura della realtà del cliente, la realizzazione delle attività è effettuata sulla base di un accordo chiaro e condiviso, la relazione che si instaura è di reciproca fiducia.

Impegno parimenti sostanziale è il **coinvolgimento attivo di tutti coloro che operano *in* e *con* Mondial Udito S.r.l.**, a fronte dell'assunto fondamentale che il successo delle azioni di Mondial Udito S.r.l. non è l'esito di un impegno individuale, bensì il frutto di un lavoro di squadra, in cui il contributo di ciascuno è essenziale per conseguire l'obiettivo prefissato.

Per quanto sopra indicato, **la Direzione di Mondial Udito S.r.l. assume la piena responsabilità dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità** e si impegna a:

- **analizzare e monitorare le caratteristiche del proprio contesto di riferimento e i requisiti delle parti interessate rilevanti**, **individuando rischi ed opportunità** che possano influenzare la conformità dei servizi erogati e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente e, conseguentemente, identificare ed attuare **azioni per affrontare tali rischi ed opportunità**
- **gestire in condizioni controllate i processi per l'erogazione del servizio**, anche attuando analisi, monitoraggi e misurazioni con riferimento agli indicatori di performance definiti dal Sistema di Gestione per la Qualità
- **assicurare la disponibilità delle risorse** necessarie per mantenimento e il miglioramento continuo delle performance e dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità
- **favorire e sostenere la partecipazione attiva di tutti coloro che operano in e per Mondial Udito S.r.l.** attraverso continui interventi di sensibilizzazione, formazione, informazione, perché vedano valorizzata la propria competenza, godano di possibilità di sviluppo professionale e maturino un senso di appartenenza che aumenti la loro consapevolezza rispetto all'importanza del proprio contributo per l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

E' cura costante dell'Alta Direzione di Mondial Udito S.r.l., definire **Obiettivi per la Qualità** coerenti con questa Politica e, come questa, assolutamente **in linea con gli indirizzi strategici aziendali**, oltre che **compatibili con la realtà di contesto in cui l'azienda opera** e **orientati al miglioramento continuo** delle performance e dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il grado di raggiungimento degli obiettivi, l'efficacia delle azioni poste in essere per affrontare rischi ed opportunità, la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema di gestione per la Qualità, nonché il suo continuo allineamento agli indirizzi strategici aziendali vengono verificati dall'Alta Direzione in occasione di sessioni di Riesame: l'esito dei riesami consente l'impostazione di interventi di miglioramento, per l'attuazione di ogni azione necessaria a soddisfare i requisiti del cliente e delle parti interessate e accrescerne la soddisfazione.

La presente Politica è diffusa attraverso inserimento in apposita bacheca nelle diverse sedi ed è resa disponibile a tutte le parti interessate tramite pubblicazione sul sito aziendale, promuovendone in tal modo la conoscenza e l'adesione ai principi, al fine di continuare a promuovere un'immagine d'eccellenza e a proporre ai clienti il miglior servizio.

Per il Consiglio di Amministrazione
Fabio Gandola