



Para **Rain S.p.A.**, empresa fabricante que lleva más de cincuenta años y dos generaciones en el sector del riego automatizado, la calidad es un componente fundamental de los principios de la empresa.

Es decir, una organización de personas no criminal, con una estructura funcional propia bien definida y una misión clara que implique a toda la empresa.

Para **Rain**, la Política de Calidad debe perseguirse y mantenerse, debe orientarse al contexto de la organización y apoyar sus orientaciones estratégicas distinguiéndose, de cara al cliente, por su capacidad de innovación, la valorización de todos los recursos y la aptitud para resolver problemas.

**Rain** persigue un triple objetivo: que todo el mundo pueda regar de forma eficaz, automática y sostenible, centrándose en una producción innovadora y bella.

**Rain** siempre ha hecho de la calidad y la satisfacción del cliente los puntos centrales de su estrategia, situando las expectativas del cliente en el centro de sus actividades.

Las piedras angulares en las que se basa la política de calidad de la empresa son la satisfacción y la fidelidad de los clientes, así como una colaboración concreta y duradera con sus proveedores, que también viene dada por una cuidadosa selección de proveedores y una minuciosa supervisión de los suministros.

Para **Rain**, ofrecer un servicio superior, centrado en la mejora continua, es la clave de unos resultados empresariales sostenidos, fruto de una atención constante a las necesidades del cliente, los empleados y los proveedores.

La política de calidad, que se pone a disposición de todos los empleados, es una referencia importante para fijar objetivos y permite aplicar una metodología de trabajo sensible a la cambiante dinámica externa. Las decisiones se toman en función de las estrategias de mercado y mediante la evaluación de los riesgos internos y externos. La política de calidad es necesaria para formalizar los objetivos y compromisos a alcanzar.

La base concreta de esta elección son los siguientes puntos de referencia:

- optimización de los procesos empresariales para perseguir la mejora constante del SGC y superar progresivamente los resultados obtenidos a lo largo del tiempo en cumplimiento de los requisitos aplicables;
- centrarse en el mercado destinatario elevando el nivel de calidad de los productos/servicios prestados y aumentando la satisfacción del cliente;
- análisis de los riesgos relacionados con el propio contexto operativo e identificación de posibles oportunidades;
- seguimiento de las expectativas y necesidades de las partes interesadas pertinentes para el SGC;
- mejora de las competencias profesionales de los trabajadores, en coherencia con sus objetivos de desarrollo;
- Definición coherente y sistemática de tareas y responsabilidades dentro de la organización;
- evaluación periódica del SGC en relación con la norma de referencia y la presente Política, mediante el proceso de auditoría interna y la revisión por la dirección;

La política de calidad debe considerarse un punto de partida y no un punto final. La orientación y la evaluación de los procesos garantizan la rápida consecución de los objetivos mediante la utilización de los recursos existentes. Cada proceso debe comprobarse continuamente para identificar posibles áreas de mejora y se anima a todos los empleados a hacer sugerencias en este sentido.

Cada operador determina la calidad y el éxito de su propia actuación, siendo cada vez más capaz de operar en perfecta autonomía, mediante una participación activa orientada a la consecución de objetivos.

Para alcanzar estos objetivos, **Rain** ha definido la siguiente Política de Calidad:



## 1. Sistema de calidad

Mantener actualizado un Sistema de Calidad Empresarial Certificado, según la Norma UNI EN ISO 9001:2015, que pretende ser una ayuda concreta en la difusión de los valores compartidos y en la consecución de la misión empresarial. Para facilitar el seguimiento de los compromisos, la Dirección establece determinados indicadores y objetivos medibles, que define y revisa durante la Revisión por la Dirección.

## 2. Calidad y mejora

Llevar a cabo actividades de mejora continua de la calidad mediante la definición de métodos, programas e indicadores para optimizar los procesos, proporcionando todos los equipos y la tecnología necesarios. Intentar mediante acciones específicas reducir las criticidades tanto internas como del servicio para evitar en la medida de lo posible reclamaciones, devoluciones y problemas relacionados con el cumplimiento y la baja calidad del servicio.

## 3. Satisfacción del cliente

Identificar las necesidades y expectativas del cliente para satisfacerlas plenamente y mantener un alto nivel de satisfacción.

Controlar constantemente el grado de Satisfacción y Fidelización del Cliente para mejorar la Calidad percibida externamente, prevenir reclamaciones y cumplir los plazos de entrega, garantizando al cliente un servicio acorde con sus expectativas.

Retener a todos los clientes adquiridos, poniendo especial cuidado en no perder a ninguno bueno, intentando ampliar el número de los que confían en **Rain por la** solución a sus necesidades y por el nivel de tecnología e innovación percibido.

## 4. Colaboradores

Sensibilizar al personal que trabaja en la empresa hacia normas de alta calidad, garantizar la formación continua de operarios y directivos y, sobre todo, asegurar una gran humanidad y atención al individuo.

*La calidad crea reputación y fiabilidad.*

En **Rain**, el compromiso de todos los colaboradores es necesario para que la Política de Calidad sea comprendida, asimilada, aplicada, difundida y compartida. Cada persona está llamada a participar activamente en el compromiso derivado de esta política: la conciencia y el sentido de responsabilidad de cada uno deben estar siempre alimentados por la certeza de optimizar constantemente su rendimiento.

El éxito de **Rain** no constituye la finalidad de su actividad, sino más bien una herramienta eficaz para medir la buena marcha de sus negocios, es decir, el éxito de **Rain** mide su capacidad para perseguir su **misión**.

Milán, 13 de febrero de 2024