

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

### **Considerazioni introduttive**

Nell'ottica di perseguire sempre più efficacemente gli obiettivi generali e di qualità nell'erogazione dei servizi oggetto della propria *mission* la Servizi e Promozioni Industriali ha deciso di dotarsi e di mantenere attivo un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

Ciò consentirà di consolidare gli standard qualitativi già presenti e di tendere alla piena soddisfazione e fidelizzazione dei clienti.

Per raggiungere tali obiettivi è necessario che accanto all'impegno dell'Alta Direzione si mantenga l'impegno di tutti i collaboratori.

### **Principi generali di politica per la qualità**

Alla luce della volontà di mantenere attivo e migliorare nel tempo il proprio sistema di gestione, la Direzione, nell'esercitare leadership e impegno:

- identifica e comprende l'organizzazione, il suo contesto e le parti interessate;
- identifica i processi aziendali necessari e le loro interazioni;
- tiene sotto controllo e ottimizza i processi per prevenire le non conformità e limitare i reclami;
- assegna chiari compiti e responsabilità per l'efficace gestione dei processi;
- assicura una valutazione dei rischi nell'ambito dei processi aziendali e promuove quanto necessario per ridurli a un livello tollerabile;
- promuove a tutti i livelli l'importanza della focalizzazione sul cliente e, in generale, sulle parti interessate, al fine di determinarne e soddisfarne le esigenze espresse ed implicite;
- assicura il rispetto di leggi e regolamenti applicabili e di tutti i requisiti concordati con i clienti e le altre parti interessate;
- persegue il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, formulando anno dopo anno adeguati piani di miglioramento, basati su evidenze derivanti dalle informazioni fornite dal sistema degli indicatori aziendali;
- fornisce, attraverso la presente politica, un quadro di riferimento per definire obiettivi e traguardi specifici da inserire nel citato piano di miglioramento;
- limita, in tutti i casi possibili, sprechi di risorse;
- gestisce adeguate relazioni con le parti interessate assicurando una comunicazione interna ed esterna adeguata alle necessità;
- comunica la politica ai propri dipendenti e a tutti coloro che lavorano per conto della Società e la tiene a disposizione del pubblico;
- assicura la comprensione della politica e il suo riesame periodico, nell'ambito della riunione di riesame della Direzione, per garantirne costantemente l'adeguatezza;
- promuove efficaci audit interni per rimuovere e, se possibile, prevenire eventuali non conformità.

### **Impegni nei confronti delle parti interessate esterne**

La Direzione, attraverso i propri collaboratori:

- previene i reclami delle parti interessate e, nel caso si verificano, li gestisce efficacemente, individuando ed attuando soluzioni condivise;
- coinvolge adeguatamente fornitori nel processo di miglioramento continuo fornendo loro le informazioni e le clausole contrattuali da rispettare;
- gestisce un'efficace comunicazione esterna;
- assicura che gli eventuali controlli esercitati da organismi autorizzati siano svolti in un clima di collaborazione e trasparenza;
- monitora la concorrenza per valutare sfide e opportunità.

### **Politica nei confronti delle parti interessate interne**

Per attuare gli impegni espressi, la Direzione:

- definisce chiari ruoli, responsabilità e autorità;
- persegue il coinvolgimento e la motivazione di tutto il personale;
- promuove la cultura gestionale nell'ambito dell'Organizzazione e il lavoro in team;
- determina e diffonde la conoscenza necessaria per l'efficace funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità dei servizi;
- assicura azioni mirate a migliorare la professionalità e la consapevolezza del Personale;
- incoraggia la comunicazione interna tra i vari processi;
- stimola la segnalazione di aree di possibile miglioramento qualitativo;
- richiede a tutto il personale il più scrupoloso rispetto delle leggi, delle procedure e delle istruzioni operative di pertinenza.

Gallarate, 10 ottobre 2017

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Marco De Battista