

## 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*, Servizi Confindustria Varese 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 della Direzione si mantenga l'impegno di tutti i collaboratori.

### Principi generali di politica per la qualità

Con la volontà di mantenere attivo, e migliorare nel tempo, il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, 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 ed 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 ad 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 con 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 ed a tutti coloro che lavorano per conto della Società e la tiene a disposizione del pubblico;
- assicura la comprensione della politica e la sua revisione periodica, nel corso della riunione del riesame di 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 verifichino, li gestisce in maniera efficace, individuando ed attuando soluzioni condivise per la risoluzione;
- coinvolge adeguatamente i fornitori nel processo di miglioramento continuo fornendo loro le informazioni e le clausole contrattuali da rispettare;
- gestisce efficacemente la comunicazione esterna;
- assicura che gli eventuali controlli esercitati da organismi autorizzati siano svolti in un clima di totale collaborazione e trasparenza;
- monitora la concorrenza per valutare sfide e cogliere nuove opportunità.

### Politica nei confronti delle parti interessate interne

Per attuare gli impegni espressi, la Direzione:

- definisce chiari ruoli, responsabilità ed autorità;
- persegue il coinvolgimento e la motivazione di tutto il personale;
- promuove la cultura gestionale ed il lavoro in team nell'ambito dell'Organizzazione;
- determina e diffonde la conoscenza necessaria per l'efficace funzionamento dei propri processi al fine di conseguire la piena 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, 15 Gennaio 2024

Amministratore Delegato  
Silvia Pagani