



## Politica per la Qualità

La Politica per la Qualità è coerente con le altre politiche aziendali fortemente orientate al miglioramento della soddisfazione del Cliente.

**SO.SV.A.V.** pone tra gli obiettivi primari quello della piena *soddisfazione del Cliente*, diretto e indiretto (Committenti, utenti finali) assicurando la fornitura di servizi/prodotti rispondenti alle specifiche richieste.

L'attenzione al Cliente, considerato nella totalità delle proprie esigenze e non solo come utente passivo del servizio erogato, è il punto focale di una strategia fatta propria dall'Azienda, fatto salvo il rispetto delle disposizioni normative.

Gli obiettivi per la qualità sono riassumibili come segue:

- Migliorare l'efficienza, qualità, ed efficacia organizzativa interna;
- Sviluppare una più evoluta cultura aziendale, orientata alla soddisfazione del cliente diretto e indiretto e al miglioramento di tutti i processi aziendali, richiedendo il pieno coinvolgimento dell'alta direzione di tutte le maestranze presenti nell'Azienda;
- Migliorare la soddisfazione degli Utenti, sviluppando nuovi servizi che rispecchino le esigenze del mercato;
- Garantire un livello di prestazione congrua con i patti contrattuali;
- Puntare alla massima soddisfazione delle parti interessate (personale, clienti, ecc.).
- Aumentare la professionalità di tutti coloro che lavorano per l'Azienda, creando un valore aggiunto a livello qualitativo;
- Sviluppare la comunicazione aziendale a tutti i livelli e gerarchie;
- Ridurre il numero delle Non Conformità di Servizio (in accettazione, durante l'erogazione del servizio e a seguito dei Reclami dei Clienti);
- Ridurre le Non Conformità nelle varie aree aziendali;
- Monitorare costantemente i fornitori di prodotti e, soprattutto, di servizi.

La Direzione, attraverso il Rappresentante della Direzione, sorveglia in merito all'attuazione della presente Politica, fornendo le risorse necessarie per l'attuazione di tali principi.

Lo strumento principale individuato per la realizzazione della Politica per la Qualità è il Sistema di Gestione Integrato sviluppato sulla base delle norme UNI EN ISO 9000.

Il personale di **SO.SV.A.V.** deve sentirsi coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi descritti e nel continuo successo della Società; a tal fine, la Direzione assicura un impegno crescente nella sensibilizzazione del personale allo sviluppo, mantenimento e continuo miglioramento del Sistema di Gestione. Questo si realizza attraverso la comunicazione periodica della presente Politica e degli obiettivi ad essa correlati, in modo da garantire che tutti comprendano l'importanza della partecipazione e del coinvolgimento al miglioramento progressivo del sistema.

L'Azienda dovrà, nei prossimi anni, tenere sotto controllo e conseguentemente adeguare le proprie risorse umane, economico/finanziarie ed infrastrutturali alle esigenze che sorgeranno in corso di gestione.

I dati derivanti dall'applicazione del Sistema sono periodicamente analizzati dalla Direzione, in sede di riesame del Sistema Qualità aziendale, per verificarne l'attuazione e l'efficacia e per promuoverne il miglioramento continuo. In tale occasione, alla luce di quelli che possono essere stati i cambiamenti normativi, gestionali, il grado di raggiungimento degli obiettivi e traguardi e gli esiti della sorveglianza del sistema, la Direzione valuta l'esigenza di modificare i principi della Politica.

Gli obiettivi e gli impegni assunti dalla Società, descritti nel presente documento, sono costantemente diffusi all'intero personale da parte del Responsabile Qualità, attraverso *comunicazioni periodiche* a tutto il personale (riunioni periodiche, comunicazioni).