

# Politica della Qualità

## Space S.r.l.

Sede Legale e Operativa: Piazza Monte Grappa, 12 – 21100 Varese (VA)

E-mail: [spaceinformatica@pec.it](mailto:spaceinformatica@pec.it)

P.IVA: 02477180125

Emesso da GESTIONE QUALITÀ	Verificato da GESTIONE QUALITÀ	Approvato da DIREZIONE GENERALE

Avvertenza: l'emanazione del presente manuale come copia non controllata non obbliga l'azienda a mantenere aggiornato il documento.

È vietata la riproduzione, anche parziale, di questo documento senza autorizzazione dell'azienda Space Srl

<b>Space S.r.l.</b>		
Sede Legale e Operativa: Piazza Monte Grappa, 12 – 21100 Varese (VA)		
E-mail: spaceinformatica@pec.it	Pagina	2 di 3
P.IVA: 02477180125		

## POLITICA DELLA QUALITA'

Il presente documento definisce la Politica della Qualità della **Space S.r.l.**

La **Space S.r.l.** considera la Qualità un elemento cardine della propria strategia imprenditoriale. La Qualità, infatti, permette di rimettere costantemente in discussione e di gestire l'Organizzazione, di stare al passo con gli eventi, il mercato e le richieste del Cliente, contribuendo così a migliorare il posizionamento competitivo.

La Politica della Qualità si concretizza, partendo dalle aspettative del Cliente, attraverso la definizione di tutti gli obiettivi aziendali che saranno continuamente monitorati attraverso indicatori specifici.

L'Azienda si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno che esterno.

L'organizzazione si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno.

Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici.

In particolare, la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento su temi correlati ai prodotti e servizi offerti, mentre il cliente esterno viene adeguatamente tutelato monitorando sia i progressi culturali sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

La Direzione considera prioritario, sopra qualsiasi altro elemento, l'obiettivo della "Soddisfazione del Cliente", verso il quale viene rivolta continua e costante attenzione, con il fine di garantire il rispetto dei requisiti specificati e di soddisfare le disposizioni legislative, tecniche e regolamentari applicabili; diventa pertanto importante conoscerlo fino in fondo, erogare servizi e/o fornire prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction. La Direzione profonde il massimo impegno nella prevenzione di ogni eventuale non conformità, ottimizzando l'organizzazione della gestione ed evasione degli incarichi, garantendo un costante presidio dei processi e delle attività in qualsiasi modo connesse con la Qualità dei servizi realizzati.

L'organizzazione identifica le diverse attività come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

L'organizzazione gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate.

La Politica della Qualità definita dalla Direzione, in modo coerente con le altre politiche aziendali, stabilisce i seguenti obiettivi generali:

- Incremento del fatturato o/e degli utili
- Soddisfazione delle parti interessate con particolare riferimento al personale ed alla sua professionalità
- Elevato livello di soddisfazione dei clienti
- Accordi di partnership con i fornitori

<b>Space S.r.l.</b>		
Sede Legale e Operativa: Piazza Monte Grappa, 12 – 21100 Varese (VA)		
E-mail: spaceinformatica@pec.it	Pagina	3 di 3
P.IVA: 02477180125		

MANUALE QUALITA'	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
------------------	--------------------------------

- Rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti
- Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente
- Il rispetto della normativa sulla sicurezza negli ambienti di lavoro
- Gestione del Rischio (Business Continuity, Disaster Recovery, Sicurezza delle Informazioni)
- Gestione dei rischi
- Gestione della Privacy
- Gestione del Piano dei Controlli
- Implementazione di metodologie e tecnologie di Knowledge Management

In armonia con tali obiettivi, la Direzione ha individuato nella competenza tecnico-professionale del personale, nella selezione dei fornitori e nell'efficienza tecnologica degli impianti le risorse più importanti per soddisfare appieno le esigenze dei propri Clienti ed intende portare l'azienda ad una continua crescita organizzativa e metodologica.

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli.

L'organizzazione si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

L'organizzazione comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

La Direzione si impegna affinché nell'organizzazione:

- sia garantito un ambiente di lavoro professionale e sicuro;
- sia favorito ed attecchisca lo "spirito di squadra", professionalità e creatività d'ogni collaboratore;
- siano attentamente selezionati, qualificati e monitorati i fornitori di prodotti che possano incidere in modo significativo sulla qualità del prodotto offerto al cliente;
- sia garantita la Gestione della Privacy e del Rischio inteso globalmente.

Ogni collaboratore della **Space S.r.l.** è inoltre impegnato a fornire una prestazione di qualità ineccepibile oltre che verso il cliente esterno, verso gli altri colleghi e collaboratori.

Gli impegni di Politica della Qualità della Direzione, contenuti nel presente documento, saranno tradotti in un sistema di obiettivi annuali, circoscritti e misurabili, all'interno di un dettagliato Piano di Sviluppo, rispetto al quale la Direzione si impegna e garantisce di fornire tutte le risorse e il supporto necessari.

La Politica della Qualità è portata alla conoscenza del personale mediante affissione in luogo accessibile a tutti e attraverso riunioni periodiche.

<b>Space S.r.l.</b> Sede Legale e Operativa: Piazza Monte Grappa, 12 – 21100 Varese (VA) E-mail: spaceinformatica@pec.it P.IVA: 02477180125		
	Pagina	4 di 3

MANUALE QUALITA'	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
------------------	--------------------------------

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutte le parti interessate, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

Allo scopo di assicurare il raggiungimento dei precedenti impegni ed obiettivi, la Direzione ha nominato il Responsabile Qualità, tramite delega scritta, quale responsabile dell'attività di adeguamento, mantenimento e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità. Nell'espletamento della propria mansione, il Responsabile Qualità potrà richiedere ed avvalersi della collaborazione dei Responsabili di Funzione.

Con cadenza regolare saranno effettuati, da parte del Responsabile Qualità, audit sul Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di verificare il regolare funzionamento ed individuare eventuali necessità di adeguamento e miglioramento.

In tale ambito, la Direzione assicura:

- il monitoraggio e la verifica degli obiettivi di Politica della Qualità annuali;
- il riesame della Politica della Qualità (con cadenza annuale);
- la verifica dell'adeguatezza del Sistema Qualità e delle indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema Qualità (con cadenza annuale);
- la verifica dei requisiti del cliente (attraverso questionari di verifica della soddisfazione del cliente o autovalutazione).

L'organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

**Data firma approvazione**

08/03/2019

**Firma Direzione Generale per approvazione**

*Daniela Zecca*