

	<b>POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA</b>	<b>AII. 10</b>
		Rev. 4
		Data 23/04/2021
		Pag. 1 di 4

Al fine di:

perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno, e in particolare la soddisfazione del cliente interno sia perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi comuni correlati ai servizi offerti;

perseguire la soddisfazione del cliente esterno offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite rilevate, monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale porre il cliente al centro dell'azienda, per il successo di SETEC S.R.L. diventando perciò importante conoscerlo a fondo, erogandogli servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction;

la Direzione definisce come principi di riferimento della propria Politica della Qualità:

<b>Contesto</b>	Mantenere sempre aggiornata l'analisi dei contesti: interni ed esterni al fine di avere una visione completa e puntuale sui cambiamenti degli stessi e poter adottare azioni preventive per affrontare rischi ed opportunità; per aggiornare contemporaneamente l'analisi ambientale iniziale e gli aspetti correlati e l'analisi sulla salute sui luoghi di lavoro.
<b>Conoscenza</b>	Raggiungere alti livelli di professionalità, sensibilizzando e facendo comprendere al personale le proprie responsabilità e garantendo gli strumenti, le conoscenze e ogni altro supporto necessario allo svolgimento dei propri compiti per un miglioramento delle performance aziendali, in ambito di ambiente, sicurezza e qualità dei processi. Per il 2021 l'obiettivo è di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• aumentare il livello delle competenze del personale tecnico, attraverso il conseguimento o aggiornamento di certificazioni MCSA, per poter partecipare a gare per i servizi professionali in ambito IT;</li> <li>• sensibilizzare il personale sulle problematiche ambientali e sugli aspetti della sicurezza sui luoghi di lavoro.</li> </ul> Recepire e valutare suggerimenti (interni ed esterni) che permettano il miglioramento della Gestione del Sistema per la gestione della Qualità/Ambiente/Sicurezza.
<b>Obiettivi</b>	L'Organizzazione pone il proprio impegno nel sistema integrato per la qualità, l'ambiente e la sicurezza, al pari di tutte le altre esigenze di tipo gestionale – organizzativo, in termini di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• impegno alla protezione dell'ambiente, inclusa la prevenzione dell'inquinamento;</li> <li>• impegno al miglioramento continuo del sistema di gestione ambientale, per accrescere le prestazioni ambientali;</li> <li>• impegno al miglioramento continuo della gestione OH&amp;S e delle prestazioni OH&amp;S</li> </ul> Periodicamente e sistematicamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pianifica e mette in atto gli <b>obiettivi qualitativi</b> e i relativi traguardi</li> <li>• controlla con continuità l'andamento di tali programmi, apportando, se necessario, le opportune azioni correttive.</li> </ul> Gli obiettivi per il 2021, sono stati definiti su tutte le aree aziendali, con impegni di risorse finanziarie, per il rilancio dell'azienda e l'apertura verso nuovi mercati.
<b>Impegno al rispetto della Legge</b>	L'Organizzazione nel <b>rispetto di leggi</b> , regolamenti, ordini e discipline ha come obiettivo primario la promozione dei livelli di qualità della vita umana, da realizzare attraverso il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e sull'ambiente. (Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli). La Direzione si impegna a soddisfare i propri obblighi di conformità in ambito ambientale e a prevenire gli infortuni e le malattie professionali.

	<b>POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA</b>	<b>AII. 10</b>
		Rev. 4
		Data 23/04/2021
		Pag. 2 di 4

<b>Comunicazione</b>	<p>L'Organizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ricerca un dialogo aperto con il pubblico e le parti interessate al fine di far comprendere gli impatti ambientali delle attività e i propri principi</li> <li>• tiene in considerazione le richieste dei cittadini, delle organizzazioni sociali e sindacali, dei dipendenti e dell'autorità pubbliche</li> <li>• cura la comunicazione verso il cliente; (il raggiungimento di questi tre obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami)</li> <li>• ottimizza sempre la comunicazione interna con verifica dei feedback di ritorno dal basso</li> </ul> <p>Tutto ciò avverrà attraverso l'aggiornamento del sito aziendale, organizzazione di eventi per i dipendenti, per coinvolgere il personale nel perseguimento degli obiettivi aziendali, per la qualità, l'ambiente e la sicurezza e dell'attenzione costante al cliente.</p>
<b>Coinvolgimento del personale e degli stakeholder</b>	<p>L'Organizzazione si impegna a rendere i propri dipendenti, collaboratori e tutte le parti interessate in genere, consapevoli dei rischi connessi con le attività operative al fine di metterli in condizione di operare responsabilmente e consapevolmente, in ambito di qualità dei processi, ambiente e sicurezza.</p> <p>L'Organizzazione promuove lo sviluppo professionale mediante interventi formativi, addestramento e sensibilizzazione della propria forza lavoro, con interventi formativi, che saranno nel corso del 2021, ad alto profilo tecnico, per anticipare e rispondere alle richieste delle parti interessate.</p> <p>L'organizzazione promuove la soddisfazione delle parti interessate, in un'ottica di miglioramento delle performance ambientali e di sicurezza (proprietà, clienti, utenti, dipendenti, fornitori, Istituzioni pubbliche: PA centrale e Enti Locali), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, azioni premianti verso il personale, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, riduzione del numero degli infortuni sul lavoro, riduzione dell'impatto ambientale delle attività erogate, elevato livello di soddisfazione dei fornitori.</p> <p>Mantenere attenzione alle mutevoli esigenze degli stakeholders, per adattarvi il modo di lavorare con requisiti tecnici ed impegni commerciali precisi, e per questo stiamo elaborando un programma di rilevazione della soddisfazione degli stakeholders che ci fornirà dati sempre più attendibili.</p> <p>Collaborare con i propri Fornitori nel fissare i requisiti delle forniture al fine di ottenere Materie Prime, Materiali e servizi, con caratteristiche, costi, tempi e modi stabiliti, nel rispetto di requisiti ambientali e di sicurezza;</p>
<b>Sicurezza</b>	<p>Rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro</p> <p>Ragionevole e costante miglioramento continuo delle attività di prevenzione e protezione in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro. Molto importante nel 2020, sarà l'attenzione alle misure di contenimento del COVID-19, come da procedura diffusa a tutto il personale.</p> <p>Mantenere sempre standard elevati sulla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, con la formazione continua sulla sicurezza, grazie alla partecipazione ai bandi di FondImpresa.</p>
<b>Sicurezza delle informazioni</b>	<p>La politica per la sicurezza delle informazioni della società SETEC punta alla salvaguardia della riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni gestite.</p> <p>Proteggere la sicurezza di un sistema significa dunque per Setec:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ridurre ad un valore accettabile la probabilità che vengano violati i parametri di sicurezza informatica.</li> </ul>

- Individuare tempestivamente quando ed in quale parte del sistema questo accade.
- Limitare i danni e ripristinare i requisiti violati nel minor tempo possibile.

Gli obiettivi sono:

- adottare e implementare principi e best practice riconosciuti per garantire la Sicurezza delle Informazioni e promuovere l'acquisizione di certificazioni di conformità agli standard di riferimento;
- individuare ruoli e responsabilità, da assegnare al proprio organico, indipendentemente dal livello gerarchico occupato, coinvolgendo anche i soggetti terzi che svolgono incarichi chiave;
- assegnare le risorse necessarie al fine di assicurare l'impiego di misure idonee per gli aspetti riguardanti la sicurezza fisica, logica ed organizzativa;
- promuovere continuamente il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni, anche mediante un impegno costante degli Organi e dei Soggetti apicali;
- individuare, documentare ed applicare regole che disciplinano le modalità di utilizzo delle informazioni, dei beni e degli strumenti;
- sviluppare un programma di consapevolezza per il personale, mediante sessioni informative e formative periodiche;
- predisporre adeguate misure di reazione e gestione a fronte del verificarsi di incidenti che possono compromettere la sicurezza delle informazioni e la normale operatività;
- impegnarsi a svolgere un processo continuo di miglioramento ed evoluzione del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni, pianificando, eseguendo, verificando e attuando con continuità misure ed accorgimenti atti al contrasto di potenziali eventi che possano compromettere il patrimonio informativo aziendale.

**Cliente**

La customer satisfaction è uno strumento rilevante nella scelta delle priorità e nella verifica delle politiche della SETEC S.R.L. in quanto: rappresenta ed evidenzia i bisogni e le attese dei clienti che, dopo essere stati ben individuati, vengono ordinati per priorità e definiti in termini di prestazione minima accettabile e di prestazione ideale. La percezione, inoltre, viene raffrontata con indicazioni relative alle attese, il che consente di individuare dove concentrare gli sforzi. Favorisce la comprensione dei bisogni latenti sviluppando la sensibilità e la capacità di cogliere i segnali deboli, di anticipare i bisogni, di scoprire i bisogni latenti. La capacità di comprensione dei bisogni latenti costituisce un forte stimolo all'innovazione e alla definizione di nuove risposte ai bisogni, aiuta a cogliere idee, spunti, suggerimenti dato che un ascolto attento è fonte inesauribile di proposte, suggerimenti, stimoli alla definizione di interventi sempre più efficaci. La customer satisfaction coniuga il flusso di informazioni che proviene dall'esterno con quello che proviene dall'interno. Facilita il superamento dei vincoli interni dati dall'agire ripetitivo e routinario dell'organizzazione. Supporta la verifica e la comprensione dell'efficacia delle politiche attraverso il monitoraggio sistematico nel tempo del livello di soddisfazione dei clienti Aiuta a definire in modo strategico nuovi pacchetti di servizi o interventi di miglioramento dei pacchetti già esistenti

<p><b>Miglioramento continuo</b></p>	<p>L'Organizzazione si pone come obiettivo permanente il <b>miglioramento continuo</b> delle prestazioni del proprio <b>Sistema integrato per la Gestione della Qualità/Ambiente/Sicurezza</b>.</p> <p>La preliminare valutazione degli impatti ambientali 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</p> <p>Creare un sistema di gestione dei Reclami dei Clienti e delle Non Conformità, che consenta l'analisi e l'implementazione di Azioni Correttive tali per cui aumenti la soddisfazione dei Clienti e la consapevolezza interna sui temi del miglioramento continuo, sostenibilità ambientale e della salute e sicurezza dei lavoratori;</p>
<p><b>SGQAS</b></p>	<p>Mettere in atto e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità Ambiente/Sicurezza, in modo da assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge e con altre prescrizioni legali sottoscritte; implementare e mantenere attivo un sistema di Gestione per la Qualità, Ambiente e Sicurezza in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2018e UNI EN ISO 27001:2017.</p> <p>Predisporre un'efficace struttura documentale, cioè Procedure ed Istruzioni Operative che consentano un migliore controllo delle attività svolte dall'organizzazione;</p> <p>Gestire i Documenti di Registrazione della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza in modo da garantire il mantenimento dei dati significativi del proprio Sistema per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza, nonché i dati significativi di tracciabilità dei propri prodotti;</p> <p>Recepire e valutare suggerimenti (interni ed esterni) che permettano il miglioramento della Gestione del Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza sul lavoro e delle informazioni.</p>
	<p>Lo strumento scelto per l'attuazione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione delle problematiche conforme alle norme <b>UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2018 e 27.001:2017</b></p> <p><b>Inoltre:</b></p> <p>Per il conseguimento degli obiettivi sopra esposti l'Alta Direzione si impegna a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ designare uno o più Risorse umane della struttura direttiva aziendale, che abbiano l'autorità per assicurare che i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità/Ambiente/Sicurezza siano stabiliti, applicati e mantenuti in conformità alla normativa di riferimento;</li> <li>▪ fornire tutte le risorse (umane, tecnologiche e finanziarie) necessarie all'attuazione e mantenimento del Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza del lavoro e delle Informazioni</li> <li>▪ applicare puntualmente la Formazione delle Risorse Umane attraverso una corretta pianificazione delle esigenze formative, ed una verifica dei risultati ottenuti a seguito della implementazione delle attività previste in tema di assicurazione della qualità, dell'ambiente e della sicurezza;</li> <li>▪ sottoporre l'attività aziendale a sorveglianza e monitoraggio, nell'intento di elaborare, dove non esistano già, delle analisi statistiche per poter porre obiettivi misurabili ed intervenire con adeguate azioni laddove gli indicatori dimostrino uno scostamento in senso negativo rispetto agli obiettivi previsti;</li> </ul>

- quando possibile, prediligere fornitori che assicurino materiali e servizi in linea con gli obiettivi di prevenzione e protezione salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e prevenzione dell'inquinamento ambientale;
- eseguire il riesame periodico del SGQAS, sotto la responsabilità della Direzione Generale, al fine di garantirne efficienza ed efficacia
- rendere disponibile al pubblico il presente documento qualora ne faccia richiesta.

**Approvata dalla Direzione**

**23 Aprile 2021**

*Timbro e Firma*

**Setec S.r.l.  
Amministratore Delegato  
Lamberto Fagioli**

