sinerbit

POLITICA QUALITÀ

POLITICA QUALITÀ CONFORME
ALLA NORMA UNI EN **ISO 9001:2015**

Responsabile Qualità
Romina Sanitate

Direzione
Gianluca Boldrini

Date of release	Version	Description	Author	Reviewer	Approver
22/11/23	00	Prima Stesura	Riccardo Bogani	Romina Sanitate	Gianluca Boldrini
17/04/24	01	Revisione Direzionale	Gianluca Boldrini	Gianluca Boldrini	Gianluca Boldrini
14/05/24	02	Revisione Direzionale	Gianluca Boldrini	Gianluca Boldrini	Gianluca Boldrini

Politica Qualità

Nell'ottica del continuo miglioramento e della totale soddisfazione del cliente, la Direzione aziendale di Sinerbit S.r.l. ha definito una Politica per la Qualità in linea con la norma **ISO 9001:2015**.

Tale politica è principalmente orientata a rendere visibili a tutte le risorse gli obiettivi che l'organizzazione si prefigge nel breve e nel medio termine, assicurandone la condivisibilità a tutti i livelli, nonché a stimolare suggerimenti per il miglioramento dell'organizzazione, dei processi e dei servizi finali erogati nei confronti dei clienti e dei partner aziendali.

La presente politica si applica alle attività di:

- Analisi, Sviluppo ed Assistenza:
- Software
- Siti Web & E-Commerce
- Cloud Services
- Digital Marketing
- Design di Prodotti & Digital Services
- Progettazione ed erogazione di Formazione in ambito Digital, Design & IT

Finalità Generali:

- valutazione periodica e documentata dei rischi aziendali dell'organizzazione con indicazione e condivisione delle misure, ordinate per urgenza, utili alla riduzione delle connesse aspettative relative alla probabilità e/o al danno atteso;
- soddisfazione dei clienti, definendo al meglio le richieste e le aspettative al fine di poterle efficacemente soddisfare nei tempi e modalità previste dal rapporto contrattuale;
- partecipazione, coinvolgimento e soddisfazione di tutto il personale, definendo in modo chiaro i compiti e le responsabilità interne e diffondendo una cultura della qualità mediante incontri di formazione e addestramento, al fine di assicurare e di stimolare a tutti i livelli aziendali il processo di continuous learning & improvement;
- definizione di un dataset di obiettivi aziendali chiaro e monitorabile mediante il supporto del **SGQ** e dei processi di riesame della Direzione;
- miglioramento continuo del **SGQ**, attraverso il riesame periodico del sistema per assicurarne l'adeguatezza, l'efficacia e la corretta applicazione nel tempo.

Gli obiettivi individuati dalla Direzione di crescita aziendale sono principalmente legati a:

- **posizionamento di market leader sul mercato di Sinerbit S.r.l.** con una focalizzazione nel terri-

torio del Centro-Italia (crescita, secondo il piano di miglioramento annuale);
- **sviluppo di soluzioni di alta qualità** su mercato/clienti target con la creazione di relazioni centriche e di lungo periodo con la propria Customer Base
- **redditività delle attività aziendali** (assicurare il rispetto dei budget previsionali elaborati e disponibili presso l'area commerciale, al fine di valutare la redditività delle singole attività erogate dall'organizzazione, mediante l'uso degli indici di redditività e di investimento dando priorità all'erogazione di servizi e all'offerta di prodotti che garantiscano un maggior ritorno economico e assicurino sempre un sufficiente margine di liquidità).

A fronte di questi obiettivi, il management aziendale intende impegnarsi ad ottimizzare la qualità di processi, prodotti e servizi adottando una strategia di pianificazione mirata al raggiungimento dei seguenti macro-obiettivi:

- **migliorare i rapporti con la clientela** attraverso una rapida ed efficace evasione delle richieste dei clienti, completa e continua informazione del cliente, trasparenza nella fatturazione e nella modalità di strutturazione dei costi, utilizzo di personale qualificato ed aggiornato;
- **migliorare gli aspetti qualitativi** riguardanti la soddisfazione del proprio personale interno ed esterno attraverso il miglioramento delle condizioni lavorative, la crescita professionale, la soddisfazione nel lavoro);
- **migliorare le modalità di erogazione** del servizio di assistenza nei confronti dei clienti (soddisfazione delle richieste del cliente).

Pertanto a tutto il personale viene richiesto di:

- conformarsi alle disposizioni definite dal Sistema Qualità dell'Azienda e nelle procedure applicabili;
- essere direttamente responsabile della qualità e dei risultati del proprio lavoro;
- interpretare le esigenze e le aspettative dei Clienti, interni ed esterni e contribuire al loro continuo soddisfacimento;

L'impegno che la Direzione si assume é di applicare in prima persona le regole stabilite dal Sistema Qualità e nelle procedure in esso richiamate e di verificarne l'applicazione da parte di tutto il personale, accertando periodicamente che i requisiti definiti siano sistematicamente applicati e mantenuti nel tempo.

Prato, 14/05/2024

CEO & Founder – Gianluca Boldrini