

La Direzione della **ITALPUNTE**, consapevole di operare in un mercato competitivo ed esigente dove la competenza e la professionalità sono la base per un continuo miglioramento dei servizi resi ai propri Clienti, ha deciso di adottare nei diversi aspetti della gestione della propria attività, principi tali da consentirle di poter migliorare la qualità ed i servizi più velocemente della concorrenza.

Al fine di garantire un prodotto/servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, la **ITALPUNTE** definisce come principi di riferimento della propria Politica di Qualità:

#### ATTENZIONE FOCALIZZATA SUL CLIENTE E SULLE PARTI INTERESSATE:

La **ITALPUNTE** 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.

#### APPROCCIO PER PROCESSI:

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

#### LEADERSHIP

La **DIREZIONE** 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.

La **DIREZIONE** comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

#### VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

La **ITALPUNTE** pianifica i propri processi con approccio risk-based-thinking al fine di attuare le azioni più idonee per:

- valutare e trattare rischi associati ai processi,
- sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.

#### COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE E DEGLI STAKEHOLDER

La **ITALPUNTE** è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, 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.

#### MIGLIORAMENTO

La **ITALPUNTE** 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.