

## POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

La strategia di Sinaptic consiste nell'introduzione di un sistema di gestione Qualità basato su processi adeguati alle esigenze dell'organizzazione, secondo quanto indicato nella norma UNI EN ISO 9001:2015. In particolare l'attuazione della strategia dell'azienda si esplica mediante:

- *la tensione al miglioramento continuo del sistema Qualità;*
- *l'attenzione alla struttura dell'azienda;*
- *l'attenzione agli aspetti Ambientali, alla gestione dei rifiuti e al rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza e salute sul lavoro;*

**Sulla base di quanto sopra esposto Sinaptic definisce la propria Politica per i Sistemi Qualità.**

Per offrire un contributo positivo al successo di Sinaptic ci impegniamo a fornire un servizio che soddisfi al meglio le aspettative dei nostri clienti, in conformità a leggi e regolamenti locali e nazionali. Ci impegniamo, inoltre, ad operare nell'ottica di un continuo miglioramento dei processi aziendali, degli aspetti ambientali e del rispetto di tutte le normative cogenti in materia di tutela ambientale e sicurezza sul lavoro.

**Questo implica che Sinaptic si impegna a:**

- 1) Ottimizzazione delle risorse umane attraverso la chiara individuazione del ruolo, della mansione e delle responsabilità all'interno dell'organigramma e definendo bene l'interfaccia con gli uffici di supporto;
- 2) investire sulla formazione e crescita del personale, aumentando la fidelizzazione del personale stesso che si sente più valorizzato e compreso per l'importanza del proprio contributo nella riuscita del servizio e nel conseguimento degli obiettivi;
- 3) comprendere e soddisfare le esigenze e aspettative di tutte le parti interessate, interne ed esterne, rilevanti per il proprio sistema di gestione della qualità;
- 4) osservare la normativa cogente e tutti i requisiti applicabili;
- 5) migliorare la sicurezza dei dati e delle informazioni non solo per garantire i servizi al Cliente ma anche per assicurare la continuità operativa dei servizi, minimizzando i rischi per le informazioni, relativamente a minacce e vulnerabilità;
- 6) monitorare e aumentare il grado di soddisfazione dei clienti in maniera da imprimere uno slancio competitivo all'organizzazione;
- 7) attuazione di tempestivi interventi a fronte di "non conformità" o irregolarità e reclami con l'attenzione a limitare le occasioni di reclamo del cliente;
- 8) aggiornare e mantenere efficiente il sistema informatico aziendale;
- 9) migliorare l'immagine dell'azienda sul mercato di riferimento potendo vantare nei confronti della clientela il rispetto di livelli minimi di qualità del servizio e differenziarsi dalla concorrenza meno qualificata;
- 10) contenere i costi mediante ottimizzazione dei processi;
- 11) garantire la conformità dei servizi erogati, nonché il rispetto delle norme e/o leggi in vigore al momento dell'erogazione del servizio scegliendo fornitori qualificati;

Tutto il personale operante nei servizi di Sinaptic, ciascuno per quanto concerne il proprio ruolo e nello svolgimento delle attività di competenza, è responsabile del rispetto e dell'attuazione di questa politica.

A tale scopo la politica del Sistema Qualità viene diffusa non solo a chi opera direttamente per essa

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ, PdQ, REV 00 DATA EDIZIONE 04/01/2021

(personale uffici e addetti) ma anche per conto (fornitori). I mezzi privilegiati per tale diffusione sono costituiti da comunicazioni dirette e indirette come la pubblicazione nel sito dell'Azienda.

I risultati delle verifiche ispettive interne e l'andamento degli indicatori saranno utilizzati per monitorare lo stato di raggiungimento degli obiettivi in fase di riesame della Direzione e, quando necessario, saranno introdotte le opportune azioni correttive e preventive valutandone poi l'efficacia attraverso verifiche periodiche.

Si invita pertanto tutto il personale, di ogni livello e grado, a prestare la propria collaborazione alla attuazione ed al mantenimento del Sistema Gestione Qualità ed in ogni altra disposizione emessa dall'Azienda.

Firenze, 04/01/2021

La Direzione