Politica per la Qualità

ELITE DIVISION S.r.l.

1. Scopo e campo di applicazione

Il presente documento definisce la Politica per la Qualità di ELITE DIVISION S.r.l., in conformità al punto 5.2 della norma UNI EN ISO 9001:2015. La Politica esprime gli indirizzi della Direzione in materia di qualità e costituisce il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità.

Si applica a tutti i processi compresi nel Sistema di Gestione per la Qualità e a tutto il personale, dipendente e collaboratore, che opera per conto dell'azienda.

2. Contesto e indirizzi

ELITE DIVISION opera nella progettazione e nell'erogazione di servizi di comunicazione e servizi digitali per committenti pubblici e privati. In questo ambito la qualità del servizio dipende dalla corretta comprensione delle esigenze del committente, dalla pianificazione delle attività, dal rispetto dei tempi e dei livelli di servizio concordati e dal coordinamento di gruppi di lavoro multidisciplinari e di fornitori esterni.

La Direzione considera il Sistema di Gestione per la Qualità uno strumento di governo dell'organizzazione: ne integra i requisiti nei processi operativi e ne tiene conto nelle scelte strategiche.

3. Missione

ELITE DIVISION si propone di realizzare servizi affidabili, conformi ai requisiti contrattuali e normativi e coerenti con i risultati attesi dal committente. Intende consolidare il proprio ruolo di partner stabile per i clienti, fondato su competenza tecnica, puntualità e continuità della relazione.

4. Impegni della Direzione

Per dare attuazione alla presente Politica la Direzione si impegna a:

- soddisfare i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili, verificandoli in fase di offerta, di avvio e di esecuzione di ciascun incarico;
- rilevare con regolarità la soddisfazione del cliente e trattare segnalazioni e reclami in tempi definiti, analizzandone le cause;
- individuare le parti interessate rilevanti, quali clienti, personale, collaboratori, fornitori ed enti di controllo, e tenere conto delle loro esigenze e aspettative;
- valutare i rischi e le opportunità connessi ai processi e alle singole commesse e pianificare le azioni conseguenti;
- perseguire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione e delle sue prestazioni sulla base dei dati di monitoraggio, degli esiti degli audit interni e dei riesami;

- assicurare che il personale disponga delle competenze necessarie attraverso formazione, aggiornamento e affiancamento, favorendone il coinvolgimento;
- qualificare e valutare periodicamente fornitori e collaboratori esterni in relazione all'incidenza della loro attività sulla qualità del servizio;
- rendere disponibili le risorse umane, tecnologiche ed economiche necessarie al funzionamento efficace del Sistema di Gestione per la Qualità.

5. Obiettivi per la qualità

La Direzione traduce la Politica in obiettivi misurabili, definiti con cadenza annuale e coerenti con i processi aziendali. Per ciascun obiettivo sono stabiliti indicatori, responsabilità, risorse e tempi di attuazione; il grado di raggiungimento è verificato in sede di Riesame della Direzione.

Gli obiettivi riguardano in particolare:

- la soddisfazione del cliente e la riduzione dei reclami;
- il rispetto delle scadenze e dei livelli di servizio concordati;
- la riduzione delle non conformità interne e di quelle rilevate dal cliente;
- lo sviluppo delle competenze del personale;
- le prestazioni dei fornitori qualificati.

Gli indicatori sono monitorati nel corso dell'anno. Gli scostamenti rispetto ai valori attesi danno luogo ad azioni correttive o di miglioramento.

6. Comunicazione e riesame

La Politica è comunicata a tutto il personale e ai collaboratori che operano per conto dell'azienda, tenuti a conoscerla e ad applicarla nello svolgimento delle proprie attività. È resa disponibile alle parti interessate sul sito internet aziendale e su richiesta.

La Direzione riesamina la Politica almeno una volta l'anno, in occasione del Riesame della Direzione, e ogni volta che intervengano cambiamenti significativi nel contesto, nell'organizzazione o negli indirizzi strategici, per verificarne la perdurante adeguatezza.

1/10/2026