

## **“Erogazione di servizi di centralino, receptionist, portierato, guardiania non armata, pulizia e servizi fiduciari”**

La GENSEC ITALIA S.r.l. considera la Qualità un elemento cardine della propria organizzazione.

### **Impegni:**

La Direzione rinnova il massimo impegno nella pianificazione, nello sviluppo, nella realizzazione e nella verifica delle prestazioni erogate, con una particolare attenzione alla prevenzione di ogni eventuale non conformità, ottimizzando la gestione dei processi in termini di efficienza ed efficacia e la gestione del rischio insito a livello di fasi di processo e garantendo un costante presidio delle attività in qualsiasi modo connesse con la Qualità dei servizi.

A questo scopo è stato istituito un Sistema di Gestione della Qualità in concordanza con la norma UNI EN ISO 9001:2008 che ha consentito, attraverso un approccio sistemico, di perseguire con costanza il miglioramento continuo. GENSEC ITALIA s.r.l. ha inoltre adottato la norma UNI EN ISO 9001:2015 quale sviluppo della versione precedente: una ulteriore garanzia per quanto concerne sia la gestione delle attività e del post-attività, sia il livello di servizio offerto al cliente. La Direzione considera prioritario, sopra qualsiasi altro elemento, il perseguimento della “soddisfazione del cliente”, verso il quale viene rivolta continua e costante attenzione con il fine di garantire l’individuazione ed il rispetto dei requisiti e di soddisfare le disposizioni legislative e regolamentari applicabili. In armonia con tale obiettivo DIREZIONE intende portare i servizi erogati ad una continua crescita organizzativa e metodologica.

A tal fine essa pianifica ed attua la continua attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli ed in particolare di quello impegnato in attività legate ai processi che influenzano la Qualità dei servizi.

Al personale è richiesto quindi di rispettare, per le attività di propria competenza, quanto prescritto dal Manuale della Qualità e dalla documentazione ad esso collegata (procedure, istruzioni e specifiche) e di effettuare le registrazioni previste.

### **La Direzione assicura:**

- ⇒ il monitoraggio e la verifica degli obiettivi di Politica per la Qualità;
- ⇒ il riesame della Politica per la Qualità (con cadenza almeno annuale);
- ⇒ la verifica dell’adeguatezza del Sistema di Gestione della Qualità e le indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema Gestione Qualità (con cadenza almeno annuale);
- ⇒ la verifica dei requisiti del cliente (attraverso questionari/interviste di verifica della soddisfazione del cliente, auto-valutazione in base a parametri definiti);

### **Obiettivi:**

Gli impegni di Politica per la Qualità della Direzione vengono tradotti annualmente dal Responsabile Sistema Gestione Qualità in un piano di obiettivi circoscritti e misurabili, per il raggiungimento dei quali garantisce di fornire tutte le risorse e il supporto necessari.

Il piano degli obiettivi viene approvato dal DIREZIONE e portato alla conoscenza del personale mediante affissione in luogo accessibile a tutti o attraverso riunioni periodiche.

La politica per la qualità definita dalla Direzione, congruente con le altre politiche aziendali, stabilisce i seguenti macro-obiettivi:



**1. Soddisfazione del Cliente**

**2. Miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità e passaggio alla norma UNI EN ISO 9001:2015**

**3. Rispetto del Codice Etico GENSEC 4. Rispetto delle Normative Vigenti**

Il Rappresentante della Direzione delega persona incaricata per la Gestione del Sistema Qualità in termini di mantenimento e miglioramento del Sistema Qualità in funzione degli obiettivi prefissati.  
Con cadenza regolare vengono effettuati, da parte del Responsabile Gestione Sistema Qualità, audit al fine di verificare il regolare funzionamento ed individuare eventuali necessità di adeguamento.

Milano, 18 maggio 2018

LA DIREZIONE Gensec Italia Srl

LA DIREZIONE  
Anita Parlavecchia