POLITICA PER LA QUALITA'

La politica di **Sereni Orizzonti 1 S.p.A.** è imperniata sull'attenzione alla qualità del servizio offerto alla clientela, nella convinzione che la soddisfazione del cliente sia un obiettivo fondamentale dell'azienda, da raggiungere attraverso un corretto equilibrio tra analisi delle sue esigenze, pianificazione e organizzazione dei servizi, attenzione ai processi di produzione dei servizi e coinvolgimento del personale.

In un'ottica di rafforzamento della propria posizione di mercato, l'organizzazione ha deciso di attivare nell'UFFICIO APPALTI un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** ed avviare un processo di miglioramento continuo delle prestazioni. La Direzione ha individuato i seguenti obiettivi strategici da perseguire con il coinvolgimento di tutte le persone interessate alla vita dell'organizzazione:

- Realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti.
- Rafforzare l'immagine associata al marchio Sereni Orizzonti 1 S.p.A.
- Rafforzare la propria posizione di mercato e diventare un punto di riferimento per il committente pubblico, sia a livello regionale sia a livello nazionale.
- Caratterizzare la propria offerta con prodotti e servizi ad elevato contenuto qualitativo, innovativi e al passo con i tempi e con le esigenze espresse dal mercato.
- Aggiudicarsi gare d'appalto relativa a servizi in concessione.
- Consolidare la presenza in diverse regioni del nord Italia.
- Mantenere monitorata la soddisfazione del cliente nei singoli appalti.
- Mantenere monitorata la redditività minima di ogni appalto.
- **Aggiudicarsi 1 gare d'appalto relativa a servizi in concessione.**
- **Partecipare almeno a 2 gare d'appalto in concessione, servizi e costruzione nell'anno.**
- **Consolidare la presenza in Lombardia, Piemonte, Veneto, Sardegna e Sicilia.**
- **Aggiudicarsi di nuovo la gestione degli appalti di Follina (TV) e Cusano Milanino (MI) in scadenza.**
- Disporre di personale sufficiente rispetto ai carichi di lavoro e che la qualifica professionale del personale sia consona all'attività svolta e coerente con le disposizioni legislative.
- Mantenere il turn-over del personale a livelli minimi.
- Rispetto di tutta la normativa cogente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Mantenere un livello di non conformità accettabile.
- Consolidare la collaborazione con i fornitori più importanti, individuare soluzioni per il miglioramento della qualità, della produttività e del servizio.
- Ottimizzare e migliorare costantemente la gestione finanziaria, l'organizzazione possa

sempre fornire risultati economico-finanziari in linea con le aspettative delle parti interessate, e senza compromettere i livelli di qualità ed efficienza stabiliti.

- Costruire modelli organizzativi efficienti, che possano essere trasferiti al resto della struttura in un'ottica di miglioramento continuo e gestione globale della qualità.
- Soddisfare le esigenze di tutte le parti interessate (stakeholders) alla vita dell'organizzazione, comprendere i loro requisiti e aspettative e pianificare il Sistema di Gestione per la Qualità in modo tale da tenerne conto.
- Considerare una moltitudine di fattori interni ed esterni, legati al contesto in cui opera, che possono influenzare il sistema di gestione, in termini di esigenze strutturali, organizzazione, finalità e ambito, implementazione e operatività.
- Produrre servizi affidabili e di buona qualità; tracciabilità dei controlli effettuati sui servizi erogati; rispetto di tutte le normative che regolano il rapporto col cliente; rispetto della riservatezza dei dati; rispetto della privacy.
- Migliorare con continuità l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità.
- Mantenere la Certificazione di Qualità ISO 9001.
- Rispettare le normative nazionali in vigore per il settore in cui opera.

Sereni Orizzonti 1 S.p.A. 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.

La preliminare **valutazione dei rischi** e delle opportunità, le attività di audit, interni ed esterni, e il riesame della Direzione sono gli strumenti utilizzati da **Sereni Orizzonti 1 S.p.A.** per migliorarsi costantemente.

La Direzione si impegna a identificare le esigenze e le aspettative del cliente e convertirle in requisiti, rispettare gli impegni contrattuali espliciti e impliciti, curare la comunicazione con il cliente, monitorare con continuità le prestazioni del sistema e rendere disponibili tutte le risorse necessarie al suo funzionamento.

Udine, 1° febbraio 2024

Il Legale Rappresentante
Gabriele Meluzzi
(timbro e firma)

SERENI ORIZZONTI 1 S.p.A.
Via Vittorio Veneto, 45 - 33100 UDINE
Tel. 0432 506519 - Fax 0432 287338
Part. IVA: 02833470301