

La Direzione di SORGEA, consapevole che il Sistema di gestione per la qualità è lo strumento per gestire l'azienda in ottica di processo, definisce la presente Politica in modo che tutti i principi fondamentali di gestione e gli obiettivi siano comunicati e condivisi con il personale a tutti i livelli.

La missione di SORGEA nei confronti dei Clienti cioè le società del gruppo, consiste nel *garantirne la soddisfazione attraverso una gestione efficace ed efficiente dei servizi erogati*.

La Direzione di SORGEA si impegna a soddisfare i propri Clienti ed a perseguire il miglioramento continuo attraverso la gestione di ciascun processo secondo la tecnica del PDCA – pianificare, fare, controllare, migliorare.

La presente Politica viene riesaminata ed aggiornata periodicamente dalla Direzione affinché essa rimanga sempre un idoneo strumento di pianificazione strategica.

La Direzione di SORGEA si impegna a favorire il dialogo aperto con tutte le realtà locali interessate, promuovendo il coinvolgimento attivo dei soci per una migliore gestione dei servizi da lei stessa erogati. In particolare, e a tal fine pone come obiettivo strategico la **soddisfazione del Cliente**.

L'impegno della Direzione nello sviluppo e nell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità implica l'attuazione dei seguenti principi:

- Miglioramento continuo del sistema di management della Qualità e dei servizi erogati, ottenuto attraverso
 - Un approccio basato sul rischio volto a cogliere le opportunità e a prevenire i risultati indesiderati;
 - La considerazione sistematica dell'evoluzione del contesto interno ed esterno;
 - L'analisi dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate rilevante per Sorgea
- Focalizzazione sul Cliente, che si sviluppa nell'ascolto, nella comprensione e nella soddisfazione delle specifiche esigenze;
- Definizione e promozione dei processi di comunicazione interna/esterna, affinché tutte le parti interessate partecipino alle attività attraverso lo scambio delle informazioni ed il coinvolgimento attivo;
- Garanzia ai Dipendenti e ai Collaboratori di una formazione adeguata, al fine di consentire una progressiva crescita professionale e stabilire un clima aziendale che stimoli il miglioramento e la motivazione;
- Pianificazione ed erogazione puntuale dei servizi.
- Controllo e misurazione dei processi e delle attività inerenti la realizzazione dei servizi offerti attraverso l'utilizzo di adeguati sistemi di monitoraggio e valutazione;
- Rispetto delle prescrizioni di legge e delle norme specifiche del settore anche grazie all'adozione del modello 231, adottato di recente dalla Società. Il modello 231 scaturisce da un esame nato all'interno dell'ufficio di direzione e rappresenta una visione realistica della società e dei suoi fattori di rischio legati alla parte economica.
- Rispetto della trasparenza come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione, e l'attività delle pubbliche amministrazioni. La trasparenza è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, integra il diritto ad una buona amministrazione e concorre alla realizzazione di un'amministrazione aperta, al servizio del cittadino.

La Politica per la Qualità coinvolge tutto il personale di SORGEA, orientandolo alla definizione degli obiettivi che si intendono raggiungere, alla pianificazione per l'utilizzo delle risorse impiegate per il loro conseguimento. L'organizzazione è conscia degli impegni derivanti dalle prescrizioni del Manuale Qualità ed è pienamente responsabile della qualità dei risultati della propria attività.