

### Premessa

La **SKY STAR SERVICES S.r.l.** è consapevole che il successo duraturo si ottiene quando un'organizzazione attrae e conserva la fiducia dei clienti e di tutte le parti interessate. Ogni aspetto dell'interazione fornisce un'opportunità di creare maggior valore per il cliente. La comprensione delle esigenze attuali e future dei clienti e delle altre parti interessate contribuisce al successo dell'organizzazione.

### Sistema di gestione

Lo strumento adottato dall'organizzazione per gestire i processi aziendali nell'ottica della soddisfazione del cliente e del miglioramento continuo è il Sistema di Gestione per la Qualità, fondato sui requisiti della norma ISO 9001 e EN 9120.

### Leadership

L'organizzazione si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurando che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

L'organizzazione comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente le parti interessate e tutti i dipartimenti, coordinandoli, sostenendoli e creando le condizioni per cui le persone partecipino attivamente al conseguimento degli obiettivi per la qualità dell'organizzazione.

L'organizzazione è costantemente impegnata a soddisfare la piena rispondenza a leggi e regolamenti applicabili e a tal fine ha istituito il dipartimento di "Corporate Compliance" che identifica obblighi e politiche di conformità assicurandone le misure di controllo attraverso adeguata pianificazione.

L'organizzazione è favorevole alla rimodulazione del proprio assetto organizzativo per assicurare una struttura dinamica capace di gestire i cambiamenti di contesto.

### Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate

La Direzione si impegna affinché:

- Siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili;
- Siano costantemente monitorate le variazioni di contesto incluse le aspettative delle parti interessate al fine di implementare tutte le azioni necessarie a fronteggiare repentinamente variazioni e sviluppi;
- Siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente;
- Sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente.

Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento
- Del Paese in cui opera, adempiendo leggi e regolamenti
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici

## Competenza e coinvolgimento

La Direzione è consapevole che persone competenti, responsabilizzate e impegnate attivamente a tutti i livelli nell'ambito di tutta l'organizzazione, sono essenziali per accrescere la capacità dell'organizzazione stessa di creare e fornire valore.

## Approccio per processi

L'Azienda identifica le diverse attività dell'organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

L'organizzazione gestisce i propri processi affinché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

## Obiettivi per la qualità

La Direzione ha definito come quadro di riferimento per gli obiettivi per la qualità i seguenti punti chiave:

- Incremento del grado di soddisfazione del cliente
- Attenzione costante alle nuove tecnologie
- Attenzione costante all'eco sostenibilità dei processi e allo sviluppo sostenibile
- Miglioramento costante del livello qualitativo dei servizi

La Direzione periodicamente verifica che questa politica sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici e che venga attuata e condivisa ad ogni livello dell'organizzazione

La Direzione

SKY STAR SERVICES s.r.l.  
Amministratore Delegato

