

## Politica per la Qualità

### ELATOS SRL

Lungolago Battisti 85 - 25015 Desenzano D.G. (BS)  
P.IVA 02664400989  
Tel. +39 030 9158637 - Fax +39 030 5106209  
EMAIL: commerciale@elatos.net Skype Id: elatos\_srl

Modulo MQ-01-1  
Ed. 1  
Emesso: DIR



**ELATOS Srl**, ha deciso di dotarsi di un Sistema di Gestione per la Qualità al fine di conseguire, conservare e migliorare le prestazioni e le capacità organizzative in termini di efficacia ed efficienza nella gestione del processo di erogazione di servizi informatici on-demand.

La seguente Politica per la Qualità nasce come impegno della **Direzione**, attraverso l'operato di tutta l'organizzazione, al rispetto dei requisiti specificati dalla norma UNI EN ISO 9001:2008, dalle leggi vigenti, dagli organismi di certificazione e accreditamento nonché all'attenzione continua alle esigenze dei clienti.

E' pertanto nostra intenzione ottenere inizialmente e mantenere continuamente la certificazione alla norma UNI EN ISO 9001:2008 in quanto costituisce un'evidenza importantissima, rilasciata da un organismo indipendente, degli sforzi profusi dalla nostra organizzazione nel perseguire la continuità del servizio erogato, la soddisfazione dei propri clienti ed il miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

La **Direzione** si impegna ad assicurare che tale Politica sia compresa, da tutti condivisa, implementata e mantenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

Il presente documento è stato diffuso tramite incontri formativi ed esposizione all'interno dei locali, in maniera da assicurarne la comprensione da parte di tutto il personale coinvolto nel processo oggetto di certificazione.

Sulla base dei principi generali di seguito esposti, sono stati definiti obiettivi misurabili in documenti di maggior dettaglio che vengono monitorati in occasione dei riesami annuali da parte della Direzione, al fine di migliorare continuamente l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

### **PRINCIPI GENERALI**

- 1. Perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi forniti ai clienti**
- 2. Favorire processi interni di miglioramento organizzativo e procedurale**
- 3. Monitorare costantemente e migliorare i tempi di risposta del servizio "filo diretto"**
- 4. Disporre, in seguito all'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, di dati ed indicatori utilizzabili per migliorare il servizio**
- 5. Implementare i vincoli contrattuali stabiliti con il cliente al fine di assicurare un'adeguata redditività dei servizi mantenendo una giusta flessibilità per fidelizzare il cliente stesso**

**Desenzano D.G., 9 maggio 2009**

**La Direzione**

Alfio Marchetti