



Obiettivo strategico della Direzione di **SINA S.p.A.** è definire all'interno della propria organizzazione e nel contesto in cui opera, la politica, gli obiettivi, le risorse e gli impegni assunti per:

- attuare un Sistema di Gestione per la Qualità efficace ed efficiente e assicurarne il miglioramento continuo;
- assicurare il soddisfacimento dei requisiti del Cliente (interno/esterno), dei requisiti cogenti applicabili e di tutte le parti interessate.

Quanto sopra con lo scopo di mettere in condizione ogni dipendente, ad ogni livello, di operare in piena autonomia nello svolgimento dei compiti e responsabilità assegnate.

I singoli operatori inseriti nei processi aziendali garantiscono la conformità del proprio output alle esigenze dei processi aziendali, senza la necessità di controlli sistematici di accettazione.

L'esistenza di servizi/processi collaterali di supporto e di verifica, non altera questa responsabilità che si estende alla pianificazione, al governo e miglioramento delle prestazioni stesse.

Poiché la conformità ai requisiti è generata in ciascun processo, i responsabili dei diversi processi aziendali sono quindi anche i responsabili del soddisfacimento dei requisiti richiesti dal Cliente (interno/esterno).

Tutto questo parte dal seguente principio: il concetto di competitività in termini evolutivi va correlato alla capacità di gestire al meglio tutte le leve competitive della propria area di business.

Questo significa avere preliminarmente identificato l'area di business e i parametri di business dell'organizzazione. Le leve competitive, come sopra detto, sono quelle che impattano sulla:

- soddisfazione del Cliente (interno/esterno).;
- soddisfazione del personale dipendente;
- soddisfazione delle parti interessate;
- rispetto dell'ambiente esterno;
- soddisfazione degli azionisti.

Ciò si traduce in un forte impegno della Direzione ottemperato attraverso la diffusione della consapevolezza dell'importanza di soddisfare i requisiti del Cliente e i requisiti cogenti applicabili tramite incontri a tutti i livelli e/o la diffusione di dati riguardanti:

- i reclami Clienti;
- l'efficienza dei singoli processi;
- il livello di soddisfazione del Cliente;
- le non conformità;
- la situazione delle AC/AP e dei loro risultati.
- la definizione e diffusione degli obiettivi per la Qualità ;
- la definizione e la diffusione della Politica della Qualità ;
- la messa a disposizione di risorse adeguate al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Tali attività vengono tipicamente definite nel corso del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità del quale sono disponibili le relative registrazioni.