

INFODRIVE SERVICE spa	DOCUMENTO DI POLITICA DELLA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001 Edizione 2015 -	Data:	01/06/2026
		Pagina:	1 di 5
		Revisione:	00

Il “Documento di Politica della Qualità” emesso dall’Organizzazione è strutturato secondo i seguenti punti:

- 1) *PREMESSA SULLA POLITICA DELLA QUALITÀ AZIENDALE*
- 2) *PRINCIPI DI POLITICA*
- 3) *RISCONTRO DEGLI INDICATORI, DEGLI ELEMENTI E METODI DI MISURAZIONE*
- 4) *IMPEGNI PER LA QUALITÀ*

1) PREMESSA SULLA POLITICA DELLA QUALITÀ AZIENDALE

“Politica della Qualità” è mantenere e rafforzare la propria posizione nei mercati nazionali, avendo come riferimento riuscire a soddisfare le aspettative dei Committenti e dei Mercati inerente al settore della **“Erogazione di servizi di soccorso stradale ed assistenza agli utenti, assistenza remota telefonica e on line 24. Servizi di garanzia auto usato. Gestione ed erogazione servizi di call center di primo livello”**.

Tali premesse agiscono da motore per l’organizzazione, in quanto sono fissati gli orientamenti, formalizzando i relativi obiettivi ed impegni, compatibilmente all’indirizzo strategico definito.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, l’Organizzazione si impegna a fornire e a dimostrare che i propri prodotti e servizi sono ottenuti con materiali e/o metodologie di lavoro e organizzazione, in accordo ai requisiti della UNI EN ISO 9004 ed. 2018 “Gestione per la qualità - Qualità di un'organizzazione - Linee guida per conseguire il successo durevole”, che rispondono a tutti i requisiti previsti nelle singole commesse.

La Direzione ha previsto una struttura organizzativa apposita che impieghi metodologie di lavoro conformi ai requisiti della UNI EN ISO 9001 ed. 2015 “Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti”, con l’impegno a mantenere la relativa certificazione di Qualità.

Nella definizione dei principi della qualità, l’organizzazione definisce di “Garantire la disponibilità di professionalità sempre adeguate alle esigenze degli stakeholder e comunque del mercato di riferimento”, “Garantire una costante azione di valorizzazione, motivazione e crescita professionale delle persone”, “Porre la massima attenzione nell’individuazione e nella soddisfazione delle esigenze relativamente alle risorse interne all’azienda come riguardo ai propri collaboratori”.

Un Sistema di Qualità, documentato e sistematicamente controllato, mediante Audit interni pianificati, assicura il mantenimento degli standard qualitativi richiesti. Un’adeguata attività di formazione a tutti i livelli aziendali assicura la corretta applicazione del Sistema Qualità e il miglioramento continuo delle prestazioni. Nell’emissione del documento di Politica, viene definito in maniera esplicita la gestione del rischio (Identificazione del contesto, delle esigenze delle parti interessate, identificazione, analisi e valutazione del rischio e piano di miglioramento), per massimizzare la protezione aziendale al minor costo possibile.

INFODRIVE SERVICE spa	DOCUMENTO DI POLITICA DELLA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001 Edizione 2015 -	Data:	01/06/2026
		Pagina:	2 di 5
		Revisione:	00

2) PRINCIPI DI POLITICA

I sette principi a cui fa riferimento la UNI EN ISO 9001:2015, permettono di fare un uso più esplicito dei principi di gestione della qualità, tenendo in considerazione i rischi connessi e delle misure necessarie per evitarli o minimizzarli, come riesce ad accettarli ed affrontarli.

La Direzione a fronte dei principi di politica ha individuato e persegue i seguenti obiettivi primari:

- A. LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE** (parte interessate esterne ed interne) attraverso l'esecuzione delle attività nel rispetto delle modalità, dei tempi concordati e delle esigenze sociali e ambientali;
 - soddisfazione delle aspettative individuate nei processi di comunicazione e contrattazione;
 - controllo della qualità percepita nei processi di produzione e consegna del prodotto/servizio;
 - adeguamento dei termini contrattuali alle esigenze di mercato e rispetto degli stessi.
- B. L'EFFICIENZA** supportata dalla competenza, dall'addestramento e dall'aggiornamento di funzione di tutto il personale impiegato e dall'utilizzo di attrezzature affidabili nel rispetto delle norme applicabili;
 - verifica costante della capacità dei singoli processi di soddisfare le aspettative dei clienti interni;
 - controllo delle modalità e dei livelli di utilizzo delle risorse disponibili;
 - Riduzione degli sprechi;
 - indirizzo costante di ricerca di metodi e tecnologie alternativi.
- C. Il mantenimento, all'interno dell'organizzazione, di un impegno collettivo per la qualità teso al MIGLIORAMENTO del prodotto e del servizio offerto.**
 - definizione, verifica e adeguamento dei criteri di misurazione e degli indicatori di riferimento dei singoli processi, produttivi e di gestione, a garanzia di un monitoraggio sul Sistema di Gestione che consenta, tramite un'analisi periodica dei dati di riferimento, di intervenire preventivamente sulle potenziali cause che potrebbero generare nel tempo eventuali NC;
 - coinvolgimento nel monitoraggio continuo delle NC riscontrate ed intervento mirato alla risoluzione delle cause individuate per assicurare la soddisfazione delle esigenze operative dei clienti interni;
 - ottimizzazione dei prodotti e dei processi, fondata sulla ricerca, innovazione e sviluppo tecnologico;
 - disponibilità delle risorse necessarie per il supporto alle attività e al monitoraggio dei suddetti processi;
 - si adopera per prevenire le non conformità e adotta processi di miglioramento.

3) RISCONTRO DEI METODI DI MISURAZIONE

Il grado di raggiungimento di tali obiettivi viene esaminato in sede di riesame del Sistema e serve a misurare l'efficienza e l'efficacia del Sistema stesso. Gli obiettivi vengono comunicati a tutte le funzioni aziendali. Il conseguimento dei sopracitati obiettivi viene garantito dall'Organizzazione attraverso l'attuazione delle

INFODRIVE SERVICE spa	DOCUMENTO DI POLITICA DELLA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001 Edizione 2015 -	Data:	01/06/2026
		Pagina:	3 di 5
		Revisione:	00

procedure gestionali. Tali procedure identificano e descrivono responsabilità, compiti, risorse e modalità procedurali di ogni singolo processo che abbia influenza sulla qualità del prodotto/servizio da fornire.

PRINCIPIO DI POLITICA	PROCESSO	ELEMENTI DA MISURARE	METODI DI MISURAZIONE	N°	INDICATORI
EFFICACIA	ACQUISTI	Aumento dei livelli di affidabilità dei fornitori	Scheda Fornitori	1	scostamento annuale % valutazione di sorveglianza
		Prodotto NC	Modulo NC produzione	2	costi sostenuti per NC generata da fornitore
	COMMERCIALE	Successo iniziative commerciali	Elenco commesse	3	% contratti rinnovati / n° totale contratti in scadenza
				4	% contratti rigettati per mancata convenienza economica restituita da rapporto (guadagno atteso / guadagno effettivo) / tot. Contratti
				5	media tessere non rinnovate / pacchetto
				6	n° concessionari esclusi / concessionari rinnovati (su anno precedente)
				7	% incidenza costi servizi / fatturato annuo
				8	% scostamento commesse acquisite / commesse acquisite anno precedente
				RISORSE	Competenze del personale
	PRODUZIONE	Definizione aree di competenza	Gestionale Operativo DANE A	10	% interventi soccorso autostradali / interventi totali
				11	% interventi soccorso incidenti stradali / totale interventi di assistenza
				12	% interventi soccorso incidenti autostradali / tot. interventi assistenza
				13	% consegne auto di cortesia / contratti stipulati Soccorso Stradale
				14	n° interventi con Organi Pubblica Sicurezza / tot. Interventi
				15	n° chiamate annullate Soccorso Stradale / tot. chiamate
				16	% interventi assistenza tecnica veicoli / totale contratti stipulati
		17		% affidamento incarico per assistenza veicolo / incarichi	
		Affidabilità fornitore ad esecuzione intervento		18	tempo medio ritardo / interventi erogati (soccorso stradale)
				19	media ritardo consegna veicoli / programmato (assistenza veicolo)
				20	media ritardo assoluto soccorso stradale
				21	ritardo di media percorrenza soccorso stradale
				22	modifiche architettura sistema / anno precedente
	QUALITÀ	Risposta ai reclami	Elenco reclami	23	% n° reclami / area geografica
				24	tempi di risposta ai reclami (n° gg lavorative)
			Rapporto di soddisfazione Cliente	25	% giudizi positivi espressi / n° giudizi espressi
MIGLIORAMENTO CONTINUO	QUALITÀ	Efficacia Interventi NC	Elenco Azioni Correttive	26	% azioni Correttive efficaci / tot Azioni correttive
		Costi della non Qualità	Elenco NC	27	sommatoria dei costi di tutte le NC di sistema annuali

INFODRIVE SERVICE spa	DOCUMENTO DI POLITICA DELLA QUALITÀ <i>- UNI EN ISO 9001 Edizione 2015 -</i>	<i>Data:</i>	01/06/2026
		<i>Pagina:</i>	4 di 5
		<i>Revisione:</i>	00

INFODRIVE SERVICE spa	DOCUMENTO DI POLITICA DELLA QUALITÀ <i>- UNI EN ISO 9001 Edizione 2015 -</i>	<i>Data:</i>	01/06/2026
		<i>Pagina:</i>	5 di 5
		<i>Revisione:</i>	00

4) IMPEGNI PER LA QUALITÀ

La Direzione nell'istituire, sviluppare e mantenere un Sistema Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001 ed. 2015, si è impegnata a:

- a) garantire il perseguimento degli obiettivi di qualità, sempre rivolti al miglioramento;
- b) tenere continuamente sotto controllo l'efficace applicazione del proprio Sistema Qualità per evitare l'insorgenza di non conformità, attraverso adeguate azioni preventive e correttive e attraverso l'effettuazione di Audit interni della qualità;
- c) garantire la disponibilità delle risorse necessarie a sostenere un SGQ adeguato e capace di assicurare la soddisfazione del Cliente, attraverso una attenta gestione di uomini e mezzi;
- d) riesaminare e aggiornare prontamente il SGQ e la politica per la Qualità allorquando venga emessa della normativa cogente che ha impatto sulle attività aziendali.

CONCLUSIONI

Il documento di Politica della qualità deve rimanere a disposizione di tutte le funzioni, esposto in bacheca, è responsabilità del Responsabile Qualità l'aggiornamento di tale documento in caso di revisione della Politica della Qualità aziendale.