



## Politica per la Qualità e l'Ambiente

La Direzione Generale è consapevole dell'importanza del miglioramento continuo, dello sviluppo aziendale, della qualità del servizio offerto ai Clienti e dell'importanza della salvaguardia dell'ambiente e si impegna, costantemente, per migliorare in modo continuo l'efficacia e l'efficienza delle attività e nel perseguimento della soddisfazione delle parti interessate.

A tal fine ha scelto di seguire i principi delle norme di riferimento UNI EN ISO9001 e 14001 e di renderli attuativi attraverso la Politica per la Qualità e l'Ambiente e il presente Manuale di Gestione integrato "Qualità e Ambiente", quali strumenti di governo della propria Organizzazione.

La Direzione Generale, sulla base di questo convincimento, definisce la Politica per la Qualità e l'Ambiente ed opera attivamente nella stesura dei programmi di miglioramento, definendo obiettivi e destinando le risorse umane e materiali necessarie.

Di seguito sono elencati gli obiettivi ed i metodi definiti.

- ▶ Adeguare e mantenere il proprio "Sistema di gestione integrato qualità e ambiente" in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015
- ▶ migliorare la gestione della documentazione e delle registrazioni previste dal "Sistema di gestione integrato" al fine di una loro maggiore fruibilità e condivisione interna all'azienda
- ▶ migliorare la propria organizzazione per fornire servizi conformi alle richieste dei clienti in termini di qualità, salvaguardia dell'ambiente, prezzo e puntualità oltre alle modalità stabilite in fase contrattuale
- ▶ migliorare la qualità del servizio offerto collaborando attivamente con i clienti nella scelta dei servizi atti a soddisfare le loro necessità
- ▶ esaminare tempestivamente tutte le segnalazioni provenienti dai clienti e attivando le funzioni interessate per la pronta risoluzione dei problemi
- ▶ garantire, attraverso la formazione e l'informazione, un'adeguata preparazione e professionalità del personale nel rispetto delle Leggi e norme vigenti. Erica si impegna a garantire il rispetto delle prescrizioni legali e la prevenzione dell'inquinamento.
- ▶ instaurare con i propri fornitori un rapporto volto al miglioramento della qualità, dei costi e del servizio erogato ai clienti
- ▶ rilevare e gestire le non conformità riscontrate pianificando opportuni controlli sul processo di pianificazione ed erogazione del servizio e sui prodotti/servizi acquistati
- ▶ gestire le proprie attività ottimizzando il consumo di energia, riducendo le emissioni in atmosfera e il consumo di acqua, favorendo la raccolta differenziata dei rifiuti.
- ▶ Misurare in maniera sistematica le proprie prestazioni qualitative e ambientali favorendo la prevenzione rispetto alla correzione
- ▶ Effettuare e riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema

Cavenago B., 15 febbraio 2022

La Direzione: I. Stilo

