

## 1. Politica della Qualità e obiettivi generali

1.1	La Direzione di ISCRA, nell'ambito del suo contesto organizzativo e delle attività che svolge di: traduzione ed interpretariato, ha deciso di attuare un sistema di gestione per la qualità, certificabile con riferimento alla norma ISO 9001:2015, nella convinzione che possa fornire anche un importante contributo allo sviluppo dell'attività, alla gestione dei costi e dei rischi, al miglioramento continuo della soddisfazione dei Clienti e del personale della Società.
1.2	<p>Per raggiungere questi obiettivi, l'Alta Direzione – con il sostegno di tutto il personale – intende e si impegna a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ottimizzare l'organizzazione interna, eliminando e prevenendo possibili inefficienze e stabilendo efficaci modalità di gestione e di controllo;</li> <li>• identificare e comprendere le esigenze e le aspettative del Cliente, anche quando le stesse non sono completamente esplicitate, al fine di soddisfarle con le attività della Società;</li> <li>• garantire la conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili alle attività, ai servizi erogati da ISCRA;</li> <li>• determinare e soddisfare le esigenze e aspettative dei propri clienti, misurarne la soddisfazione ed agire sui risultati con azioni di miglioramento finalizzato;</li> <li>• Prestare attenzione alle esigenze ed aspettative di tutte le parti interessate dall'attività dell'azienda, quali Clienti, Fornitori e Personale interno;</li> <li>• perseguire il miglioramento continuo dell'organizzazione attraverso il monitoraggio dei risultati delle attività, la verifica dell'efficienza dei processi e la misura della soddisfazione dei Clienti;</li> <li>• creare un ambiente adatto al pieno coinvolgimento e alla motivazione del personale nel perseguimento degli obiettivi della Società;</li> <li>• gestire i rapporti con i propri fornitori in un'ottica di reciproco beneficio al fine di migliorare le capacità di entrambi di creare valore.</li> </ul>
1.3	<p>ISCRA traduce le finalità sopra espresse in specifici obiettivi per la qualità, individuando altresì indicatori misurabili e personalizzati dell'effettivo grado di conseguimento degli obiettivi stessi.</p> <p>ISCRA fornisce servizi di traduzione e interpretariato e collegati servizi complementari, quali ad esempio asseverazioni, legalizzazioni ed impaginazione delle traduzioni.</p>
1.4	La Direzione conferma il proprio impegno a comunicare la Politica per la Qualità, all'interno della propria organizzazione e a renderla disponibile a tutte le parti interessate, nonché ad analizzare periodicamente la politica stessa, per valutarne l'adeguatezza o la necessità di eventuali modifiche.

### EMESSO ED APPROVATO DALLA DIREZIONE

Persona	Funzione	Data
S. Parodi	DIR	01/02/18