

	Sistema di Gestione Qualità	Data	30/06/2021
		Rev.	00
	MANUALE QUALITA' SEZIONE 5. LEADERSHIP	Pag.5 di 17	

5.2.3 Politica Sistema di Gestione

POLITICA PER LA QUALITÀ

MISSIONE: fornire servizi relativi al servizio idrico integrato, a partire dalla gestione attenta e sostenibile delle fonti di approvvigionamento idropotabile, fino ad arrivare alla qualità dell'acqua depurata restituita all'ambiente, sempre rispondenti alle necessità dei Comuni Soci e degli Utenti/Clienti, in modo professionale, efficace, efficiente ed attento alle esigenze delle Parti interessate, sempre nel rispetto della salvaguardia dell'ambiente, in conformità ai requisiti contrattuali, ed alle norme e leggi vigenti.

VISIONE: Eccellere nella qualità delle prestazioni fornite, nella prontezza dell'assistenza, nel rispetto dei tempi programmati, nell'innovazione, nell'utilizzo delle risorse e nell'orientamento al Cliente creando valore per la Collettività. Essere protagonisti nel processo di sinergia fra i gestori del ciclo idrico integrato del territorio.

Como Acqua Srl, oltre all'eticità dei comportamenti, vuole assicurare ai propri collaboratori un ambiente di lavoro stimolante e gratificante che abbia al primo posto il lavoro in team finalizzato al raggiungimento degli obiettivi a cui ciascuno possa contribuire pienamente, instaurando un rapporto aperto, basato sulla fiducia e sul rispetto delle responsabilità e dei ruoli definiti.

Considera inoltre di primaria importanza garantire che le attività siano svolte nel rispetto della salute e della sicurezza.

Como Acqua Srl, consapevole che il miglioramento continuo delle proprie prestazioni è indispensabile per raggiungere il pieno soddisfacimento delle aspettative dei Clienti e delle Parti Interessate, ha analizzato il contesto nel quale opera, valutato i rischi/opportunità, misurato le principali caratteristiche del servizio offerto e pianificato il proprio sistema di gestione, verificando periodicamente i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati.

Per realizzare questa Politica la Direzione di Como Acqua Srl, si propone di promuovere, sviluppare e supportare i seguenti obiettivi declinati in tre direttrici principali:

1) Migliorare il servizio reso alla Collettività e ai propri Clienti in modo da aumentarne la soddisfazione e la consapevolezza:

- Cogliere ogni opportunità per incrementare e migliorare i servizi offerti.
- Monitorare la qualità del servizio erogato ai Clienti al fine di garantirne la rispondenza ai requisiti contrattuali, inclusa la Carta dei Servizi.
- Creare corretti e trasparenti canali di comunicazione - sia interni che esterni - ed essere sempre orientati alla risoluzione dei problemi dei Clienti /Utenti sia di tipo tecnico che amministrativo.
- Rendere consapevoli i Clienti/Utenti e la Collettività dell'importanza del processo idropotabile e depurativo e del proprio ruolo tramite azioni di promozione mirate.

2) Garantire la presenza di personale capace e motivato:

- Investire nella formazione e responsabilizzazione a tutti i livelli per aumentare le proprie competenze e la consapevolezza del proprio ruolo all'interno dell'azienda.
- Rendere partecipe il personale delle decisioni prese dalla Direzione di Como Acqua Srl e coinvolgerlo nella realizzazione delle politiche aziendali.
- Avere persone propositive che lavorino come in team supportandosi a vicenda per raggiungere gli obiettivi delle società e delle sedi Operative.

3) Realizzare una gestione efficace ed efficiente:

- Contenere i costi (ottimizzando in particolare i consumi energetici) e migliorare il risultato economico per creare valore da reinvestire nelle infrastrutture e nei servizi.
- Migliorare continuamente l'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, quale strumento di corretta gestione, con particolare attenzione alla qualità delle acque idropotabili e depurate ed al mantenimento delle infrastrutture, nel proprio ambito di competenza.

COMO ACQUA	Sistema di Gestione Qualità	Data	30/06/2021
		Rev.	00
	MANUALE QUALITA' SEZIONE 5. LEADERSHIP	Pag.6 di 17	

- Collaborare con Enti di ricerca per cogliere elementi innovativi di miglioramento.

In linea con questa Politica, gli obiettivi specifici e misurabili sono definiti, concordati e condivisi annualmente nell'ambito del Riesame di Direzione. Questo fa sì che tutti i soggetti coinvolti siano consapevoli dell'importanza e della rilevanza delle attività affidate e di come l'attività di ognuno contribuisca al raggiungimento degli obiettivi generali delle Società. Nel Riesame di Direzione viene valutata l'adeguatezza e la continua idoneità delle strategie della presente Politica e delle risorse messe a disposizione. La Politica per la Qualità è esposta internamente e resa disponibile al pubblico. La Direzione di Como Acqua Srl, si impegna a comunicarla e farla comprendere all'interno dell'organizzazione.

30 agosto 2021

Il Presidente di Como Acqua Srl

Ing. Enrica Pezzoli

