



POLITICA PER LA QUALITA'

Cx Centax S.r.l. opera nel settore del customer relationship management ed il requisito essenziale per tutte le sue attività e per conseguire obiettivi di eccellenza oggettivamente riconosciuti dal mercato è rappresentato dall'attenzione costante verso le esigenze e le aspettative del Cliente e di tutte le parti interessate.

Per perseguire l'obiettivo suddetto, l'azienda ha ritenuto necessario dotarsi, e migliorare costantemente, un proprio Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma internazionale ISO 9001:2015. Il Sistema di Gestione per la Qualità di **Cx Centax S.r.l.** diviene, perciò, uno degli asset strategici dell'azienda, in quanto strumento di governo, controllo ed ottimizzazione dei processi, a cui è affidato l'obiettivo primario di diffondere, a tutti i livelli dell'organizzazione, la cultura e le policy di qualità e di miglioramento definite dall'Alta Direzione e di garantirne la comprensione e la condivisione da parte di tutti i dipendenti, collaboratori e fornitori.

Attraverso lo sviluppo del proprio Sistema Qualità, **Cx Centax S.r.l.** intende incrementare la propria capacità di rispondere in modo rapido, efficiente ed adeguato alle richieste dei clienti ed ai mutevoli scenari del proprio mercato di riferimento, offrendo servizi ad alto valore aggiunto e competenze tecniche aggiornate ed evolute.

La Direzione dell'azienda riesamina periodicamente la Politica per la Qualità per garantirne la costante idoneità e coerenza con le strategie e gli obiettivi aziendali.

I principi fondamentali della Politica della Qualità di **Cx Centax S.r.l.** si riassumono nel modo seguente:

Attenzione focalizzata sul Cliente e sulle parti interessate:

Cx Centax S.r.l. si impegna a comprendere le necessità dei clienti e, conseguentemente, pianifica le proprie attività per soddisfarne compiutamente le relative esigenze, esplicite ed implicite.

Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento;
- Del paese in cui opera, adempiendo scrupolosamente le leggi e ai regolamenti cogenti;
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici;
- Delle policy e degli obiettivi del proprio Sistema di Gestione Qualità.

Approccio per processi

Cx Centax S.r.l. identifica le diverse attività dell'azienda come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e organizza, attiva e monitora al meglio le risorse impegnate nella loro realizzazione. La società gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire ed i risultati attesi;
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate;
- Le interrelazioni, interdipendenze ed i punti di monitoraggio;
- I dati e le metodologie di valutazione per il miglioramento delle prestazioni.



POLITICA PER LA QUALITA'

Leadership

Cx Centax S.r.l. si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie ed assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il proprio modello di business, il contesto e gli indirizzi strategici definiti dall'Alta Direzione aziendale.

La società comunica l'importanza di garantire l'efficacia e la conformità del SGQ a tutte le parti interessate e le coinvolge attivamente, coordinandole e sostenendole.

In particolar modo, la Direzione di **Cx Centax S.r.l.** è impegnata nel supportare costantemente i diversi ruoli gestionali dell'azienda, evidenziando l'indispensabile importanza del loro contributo per il miglioramento del SGQ.

Valutazione dei rischi e delle opportunità

Cx Centax S.r.l. pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi ed al conseguimento dei propri obiettivi strategici;
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.

L'azienda promuove, a tutti i livelli, un adeguato approccio di proattività nella gestione delle criticità e dei fattori di successo.

Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

Cx Centax S.r.l. è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i fornitori e collaboratori esterni, è un elemento strategico primario per la conformità, l'efficienza ed il miglioramento del proprio SGQ. In considerazione di ciò, l'azienda provvede a:

- Comunicare a tutte le parti interessate i principi della presente Politica per la Qualità;
- Divulgare a tutti i livelli dell'organizzazione gli obiettivi, i contenuti, le prescrizioni del proprio SGQ;
- Promuovere lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate;
- Mantenere costantemente informato e formato tutto il personale ed i collaboratori in merito al proprio SGQ.

Miglioramento

Cx Centax S.r.l. si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ. La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, la formazione e l'informazione, le attività di verifica, interna ed esterna, la raccolta, risoluzione ed analisi delle Non Conformità e delle Azioni Correttive ed il riesame periodico della Direzione sono gli strumenti che l'azienda mette in atto per migliorarsi costantemente ed assicurarsi che la presente Politica sia correttamente condivisa, compresa ed attuata.

Bergamo, 31/01/2023

La Direzione Generale **Cx Centax S.r.l.**