



## POLITICA PER LA QUALITÀ, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E L'AMBIENTE

QTA-520

### Premessa

Al fine di garantire SERVIZI improntati alla massima soddisfazione dei propri CLIENTI e di garantire che l'attività dell'Organizzazione sia svolta nella tutela della Salute e della Sicurezza e dell'Ambiente, non solo in termini conservativi ma come valorizzazione della stessa e più in generale, di tutte le parti interessate, l'organizzazione definisce come principi di riferimento della propria Politica di Qualità, della Salute e Sicurezza sul Lavoro e dell'Ambiente. L'evoluzione dell'uomo è sempre passata attraverso la sua capacità di trovare le soluzioni migliori, di utilizzare il proprio potenziale creativo per superare gli ostacoli, di inventare nuove tecniche e tecnologie per crescere. Di fronte alle questioni energetiche che ogni giorno ci toccano da vicino, la risposta non si trova in un ritorno al passato, bensì in nuove idee per costruire il futuro. È per questo che l'Organizzazione crede nelle potenzialità di uno sviluppo sostenibile che sappia sfruttare la tecnica in quanto frutto dell'ingegno umano e strumento per migliorare la qualità della vita.

### Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate

L'organizzazione si impegna a comprendere le necessità dei CLIENTI e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno, al fine di migliorare la Qualità percepita esternamente, prevenire i reclami, rispettare i termini contrattualmente previsti, fornendo servizi ad alto valore e facendo crescere nel tempo programmi di fidelizzazione. L'organizzazione documenta obiettivi ed impegni assunti, in funzione delle strategie aziendali, verso i clienti, gli utenti, il mercato, i dipendenti dell'azienda e tutte le parti interessate affinché siano attuate, mantenute e migliorate le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità, la Salute e Sicurezza e l'Ambiente, mantenendo l'aderenza ai requisiti normativi e ai requisiti cogenti applicabili.

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

- Del mercato di riferimento
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici

### Approccio per processi

L'organizzazione identifica le diverse attività dell'organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

L'organizzazione gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

### Leadership

L'organizzazione si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ integrato, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

L'organizzazione comunica l'importanza del SGQ integrato e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

### Valutazione dei rischi e delle opportunità



## POLITICA PER LA QUALITÀ, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E L'AMBIENTE

QTA-520

L'organizzazione 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
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate
- Identificare nuove opportunità di business

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

### Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne attraverso la formazione, l'addestramento e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti, motivate e in grado di contribuire alla crescita e allo sviluppo dell'organizzazione.

La Qualità crea reputazione e affidabilità e così la Salute e Sicurezza sul Lavoro e la tutela dell'Ambiente. E' necessario l'impegno di tutti i dipendenti del Gruppo HCI per assicurare che la Politica integrata di Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro e Ambiente venga recepita, realizzata e divulgata.

Ognuno di noi ha l'impegno, la motivazione e il coinvolgimento per conseguire e condividere gli obiettivi della presente Politica integrata.

La Direzione aziendale promuove la Politica integrata di Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro e Ambiente e si accerta che a tutti i livelli dell'organizzazione tale Politica venga assimilata e condivisa.

### Obiettivi commerciali

Il Gruppo HCI nel suo complesso intende perseguire i seguenti obiettivi commerciali:

- accrescere la propria presenza nel mercato Omnichannel e Data Driven Solution
- identificare nuove opportunità di sviluppo attraverso:
  - Ampliamento dell'offerta
  - Aumento del portafoglio clienti
- offrire alle aziende consulenza strategica, strumenti e competenza al fine di costruire e far crescere nel tempo programmi di fidelizzazione del cliente, analisi strategica dei dati, sia in ottica di marketing sia di Customer Relationship Management (CRM).

Il perseguimento degli obiettivi commerciali si concretizza nella proposta di un'offerta globale in grado di valorizzare le peculiarità di tutte le società del Gruppo HCI, commissionando esperienze di marketing e customer service con esperienze digitali di *direct marketing* e gestione della *customer service* con sistemi di intelligenza artificiale, proponendo soluzioni innovative anche per i prodotti considerati più "tradizionali".

### Salvaguardia Ambiente

L'Organizzazione è sensibile alle tematiche ambientali e alla sostenibilità, scegliamo clienti e fornitori adeguati che si impegnano nella salvaguardia del patrimonio ambientale e tale scelta permette anche alla nostra organizzazione di contribuire all'applicazione dei principi di sviluppo sostenibile: ambiente tutelato da forme di distruzione o sfruttamento eccessivo e tutela dei diritti delle popolazioni locali e dei lavoratori.

Ci impegniamo per sviluppare soluzioni che sappiano sfruttare il potenziale delle risorse rinnovabili che la Terra ha messo



## POLITICA PER LA QUALITÀ, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E L'AMBIENTE

QTA-520

a disposizione. Ad esempio, la tecnologia fotovoltaica è oggi la frontiera per costruire un nuovo futuro. Il gruppo HCI ha intrapreso il percorso di ottenimento della certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma internazionale UNI EN ISO 14001:2015, basato sui seguenti principi generali riguardanti la presente Politica integrata:

- impegno alla protezione dell'ambiente, inclusa la prevenzione dell'inquinamento e altri impegni specifici pertinenti al contesto dell'organizzativo;
- impegno al rispetto degli obblighi di conformità normativa;
- impegno al miglioramento continuo per accrescere le prestazioni ambientali;

Per garantire il perseguimento dei principi generali enunciati, l'Organizzazione si propone i seguenti obiettivi ambientali:

- impegno ad utilizzare processi e tecnologie che permettano di prevenire e ridurre gli impatti ambientali;
- impiego razionale ed efficiente delle risorse energetiche e delle materie prime;
- ottimizzazione dei processi produttivi al fine di ridurre la produzione di rifiuti;
- formazione e sensibilizzazione dei dipendenti per lo svolgimento delle proprie mansioni nel rispetto delle procedure aziendali per la salvaguardia dell'ambiente;
- miglioramento continuo delle proprie performance ambientali attraverso individuazione e il monitoraggio di adeguati indicatori di prestazione;
- divulgazione dei contenuti della presente politica a tutto il personale interno e resa disponibile alle parti interessate affinché le stesse siano spinte ad incentivare gli stessi standard di gestione ambientale.
- promozione e diffusione della green-economy mediante campagne di comunicazione su riviste specializzate, video, internet, fiere e affissioni.

### Salute e Sicurezza

*Un posto di lavoro sicuro e salutare è un diritto fondamentale ed anche, un imperativo aziendale. Il Gruppo HCI si impegna a mantenere il luogo di lavoro efficiente e a minimizzare il rischio di incidenti, infortuni ed esposizione a pericoli per la salute per tutto l'organico e tutti i collaboratori.*

<b>IMPEGNO ALLA PREVENZIONE, ALL'ELIMINAZIONE DEI PERICOLI E ALLA RIDUZIONE DEI RISCHI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ La gestione responsabile del Sito mediante la conduzione delle proprie attività nella piena tutela della Salute e della Sicurezza dei lavoratori.</li><li>▪ La pianificazione degli investimenti necessari al buon funzionamento degli impianti, macchine, attrezzature e di tutte le infrastrutture in genere.</li><li>▪ La dotazione dei propri dipendenti di infrastrutture idonee all'attività da svolgere e di tutti di dispositivi di protezione, personale e collettiva necessari con riguardo anche delle loro esigenze ergonomiche.</li><li>▪ La progettazione e realizzazione di eventuali modifiche, tenendo in considerazione, come di primaria importanza, gli aspetti di Sicurezza.</li></ul>
<b>IMPEGNO AL RISPETTO DELLA LEGGE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Il rispetto delle leggi e i regolamenti vigenti nel paese di operatività.</li><li>▪ L'erogazione della formazione di cogenza di legge integrandola rispetto alle problematiche specifiche aziendali.</li></ul>



**POLITICA PER LA QUALITÀ, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E  
L'AMBIENTE**

**QTA-520**

<b>IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO CONTINUO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>La sistematica valutazione della sicurezza del sito, attraverso l'implementazione di un sistema di monitoraggio, sulla cui base mettere in atto le azioni di miglioramento continuo.</li><li>La promozione del miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza del sito, garantendo in via preliminare la piena conformità a leggi e regolamenti.</li></ul>
<b>CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI E DEI TERZI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>L'informazione, la formazione e la sensibilizzazione di tutto il personale sul sistema di gestione della Sicurezza e sulla sua applicazione all'interno dell'Organizzazione.</li><li>La promozione ad ogni livello, con un adeguato grado di sicurezza, di un diffuso senso di proattività affinché sia fattivo un processo di condivisione che tenda a migliorare la consapevolezza del ruolo che ognuno svolge.</li><li>La comunicazione con i clienti, i fornitori, gli appaltatori e con la popolazione per migliorare la sicurezza del sito.</li><li>La comunicazione con le autorità pubbliche competenti per stabilire ed aggiornare le procedure di emergenza e di sicurezza.</li></ul>

**Miglioramento**

L'organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio Sistema di gestione integrato Qualità, Salute e Sicurezza e Ambiente.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione integrato conforme alle norme UNI EN ISO 9001, 45001 e 14001.

L'Organizzazione ha scelto di uniformarsi inoltre alla norma UNI EN ISO 45001 ed. 2018 per la Gestione della Salute e Sicurezza, alla norma UNI EN ISO 14001 ed. 2015 per l'Ambiente.

**Data firma approvazione**

19/03/2024

**Firma Direzione Generale per approvazione**