

La Direzione della **INTRAWELT** si è sempre posta come obiettivo quello di una politica che:

- ponga al centro delle attività il cliente e le parti interessate interne ed esterne e i loro requisiti;
- che salvaguardi la sicurezza della vita umana, la sicurezza informatica, dei dati e delle informazioni;
- tenga conto del rispetto di tutte le norme legislative per la tutela e protezione dell'ambiente, in quanto ritiene che questo elemento sia fondamentale per il rispetto della vita e perché si sente responsabile della conservazione dell'ambiente.

A tal fine la Direzione della **INTRAWELT** ha deciso di continuare questo percorso con l'implementazione di un sistema di gestione conforme sia alla norma UNI EN ISO 9001 che alla norma UNI EN ISO 14001.

La Direzione della **INTRAWELT**, per assicurare continuità al business aziendale, è impegnata a:

- definire il contesto dell'organizzazione e le parti interessate;
- porsi in un'ottica di risk-based thinking valutando rischi e opportunità;
- esercitare e promuovere la leadership a tutti i livelli dell'organizzazione;
- richiamare l'attenzione di tutti coloro che lavorano per conto dell'organizzazione all'importanza di soddisfare il cliente e di rispettare l'ambiente;
- promuovere attraverso opportuni piani la comunicazione all'interno e all'esterno dell'azienda;
- assicurare il rispetto di leggi e regolamenti applicabili e di tutti i requisiti concordati;
- perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali e della soddisfazione dei clienti e delle parti interessate;
- fornire, attraverso la presente politica, un quadro di riferimento per definire obiettivi e traguardi specifici per la qualità e per l'ambiente;
- comunicare la politica ai propri dipendenti e a tutti coloro che lavorano per conto dell'Azienda;
- assicurare la comprensione della politica e il suo riesame periodico, nell'ambito della riunione di riesame della direzione, per garantirne la continua adeguatezza;
- garantire efficaci audit interni per rimuovere e, se possibile, prevenire eventuali non conformità.

#### **Politica nei confronti delle parti interessate interne**

Per attuare gli impegni espressi, la Direzione:

- assegna chiari compiti e responsabilità;
- persegue il coinvolgimento e la motivazione di tutto il personale;
- nell'ottica dell'approccio per processi sottolinea l'importanza del lavoro di gruppo per conseguire gli obiettivi prefissati;
- incentiva la valutazione dei rischi nei singoli processi da parte di tutti i process owners;
- assicura azioni mirate a migliorare la professionalità e la consapevolezza del personale;
- garantisce un ambiente di lavoro sicuro;
- stimola la segnalazione di aree di possibile miglioramento dell'ambiente e dei rapporti di lavoro;
- richiede a tutto il personale il più scrupoloso rispetto delle leggi, delle procedure e delle istruzioni operative di pertinenza e dei regolamenti aziendali stabiliti.

#### **Politica nei confronti delle parti interessate esterne**

Per attuare gli impegni espressi, la Direzione:

- misura periodicamente la soddisfazione del cliente per individuare punti di forza e punti di debolezza ed avere dati di fatto per perseguire il miglioramento;
- tiene sotto osservazione costante i propri aspetti ambientali diretti e indiretti e persegue la prevenzione dell'inquinamento;
- limita, in tutti i casi possibili, sprechi di risorse;

- previene i reclami delle parti interessate e, nel caso si verificano, li gestisce efficacemente, individuando ed attuando soluzioni condivise;
- tiene sotto controllo l'andamento del mercato;
- coinvolge adeguatamente i fornitori e i clienti nel processo di miglioramento continuo fornendo loro le informazioni e le eventuali clausole pertinenti;
- gestisce un'efficace comunicazione esterna, relativamente alla qualità e all'ambiente;
- assicura trasparenza e comunicazione nei confronti degli organismi di controllo.

In particolare, la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti, mentre la soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando costantemente il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Il cliente assume, quindi, un ruolo centrale per il successo dell'azienda e diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata e crescente soddisfazione.

Inoltre, il raggiungimento di un equilibrio tra ambiente, società ed economia è considerato essenziale per soddisfare le esigenze del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le proprie.

Il Sistema di Gestione Integrato della **INTRAWELT**, descritto nel Manuale Integrato della Qualità e dell'Ambiente, si applica a tutte le attività svolte nella sede legale di Porto Sant'Elpidio (FM) – Strada Pescolla, 2 ovvero:

- SGA: Progettazione ed erogazione di servizi di traduzione e di interpretariato
- SGQ: Progettazione ed erogazione di servizi di traduzione. Lingue moderne negli ambiti tecnico, scientifico, medico-farmaceutico e finanziario. Progettazione ed erogazione di interpretariato: di trattativa, simultaneo, consecutivo, sottovoce
- 17100: Progettazione ed erogazione di servizi di traduzione lingue moderne negli ambiti tecnico, scientifico, medico-farmaceutico, finanziario e legale. 18587: Servizi di post editing
- 18841: Servizi di interpretariato

La presente politica integrata è attuata e mantenuta attiva, comunicata a tutte le parti interessate interne attraverso la sua affissione in ufficio, mentre per le parti attive esterne attraverso la pubblicazione sul sito.

Porto Sant'Elpidio, 12/01/2024

INTRAWELT Sas.  
Alessandro Potalivo

