

POLITICA PER LA QUALITÀ

Torino, 08/01/2018

La Società Metropolitana Acque Torino S.p.A. (SMAT), consapevole che la Qualità sia un fattore determinante nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato, ha individuato i seguenti indirizzi strategici per le attività societarie:

- fornire il Servizio Idrico Integrato nel pieno e costante rispetto delle leggi applicabili e delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione ARERA;
- perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi in termini di efficienza, efficacia ed economicità, con lo scopo di soddisfare le esigenze degli utenti e di tutte le altre parti interessate, consapevoli della natura pubblica dei servizi erogati;
- confermare con determinazione il proprio impegno in attività di ricerca e sviluppo, finalizzate in particolare all'innovazione dei servizi erogati e alla salvaguardia della salute e dell'ambiente;
- consolidare la presenza di SMAT sul territorio di riferimento, incrementando ed integrando i Comuni serviti direttamente dall'azienda;
- proseguire nell'attuazione del Piano Industriale e sviluppare gli investimenti previsti dal Piano d'Ambito;
- sviluppare servizi per Enti/Clienti anche fuori dal perimetro dell'ATO3 Torinese e nei limiti previsti per attività non prevalente;
- attuare tutte le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche che contribuiscano a rendere sempre più chiaro, corretto e trasparente il rapporto Azienda/Utenza e a far sì che i processi gestionali e i servizi forniti risultino adeguati a soddisfarne i requisiti limitando gli adempimenti burocratici;
- gestire i processi societari con un approccio orientato ad affrontare i rischi e le opportunità relativi alla Qualità, alla Salute e Sicurezza sul Lavoro e all'Ambiente, in accordo con gli sviluppi delle norme di riferimento;
- ottimizzare le risorse, accrescere la consapevolezza e la formazione del personale, considerando la centralità del fattore umano per il conseguimento degli obiettivi;
- mantenere e, ove possibile, accrescere il livello di qualità dei Laboratori aziendali accreditati, allo scopo di migliorare il servizio offerto all'utenza interna ed alla Clientela esterna;
- perseguire la crescente integrazione dei requisiti del sistema di gestione per la qualità con la realtà operativa aziendale, con gli altri sistemi sviluppati da SMATe con il modello organizzativo conforme al D. Lgs. 231/01.

La Direzione, al fine di attuare gli indirizzi di cui sopra, definirà e riesaminerà periodicamente specifici obiettivi per la qualità, espressi sia come iniziative particolari da attuare, sia come valori-traguardo degli indicatori di qualità allo scopo individuati.

Tali obiettivi saranno comunicati ai Responsabili del loro raggiungimento, incaricati di attuare ogni azione a tal fine necessaria e riferire in merito alla Direzione.

A tal fine la Direzione prescrive a tutto il personale la scrupolosa applicazione del sistema di gestione per la qualità ed assegna inoltre a ciascun Responsabile i seguenti compiti:

- diffondere capillarmente la presente politica per la qualità;
- collaborare alla raccolta e all'analisi dei dati secondo quanto previsto dal sistema di gestione per la qualità;
- soddisfare tutti i requisiti previsti dalle leggi, dalle deliberazioni ARERA e dell'ATO e da ogni altra disposizione cogente;
- contribuire al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità, da intendersi esso stesso come strumento dinamico in continua evoluzione.

Il Direttore Generale è incaricato di assicurare che il sistema di gestione per la qualità sia conforme ai requisiti della norma di riferimento e di riferire all'Amministratore Delegato sull'andamento del sistema e su ogni attività o processo che possa comprometterne l'efficacia, al fine di permetterne il miglioramento ed il riesame.

Il Direttore Generale
Ing. Marco ACRI

L'Amministratore Delegato
Ing. Marco RANIERI