



## **POLITICA PER LA QUALITÀ,** **LA SICUREZZA DELL'INFORMAZIONE** **E L'AMBIENTE**

La DMT nasce nel 1984, prima società di telemarketing in Italia. Negli anni si è sempre distinta per l'innovazione e l'attenzione alle necessità di un mercato in continua evoluzione, generando il primo contact-center specialistico per servizi di call center tagliati su misura per ogni tipologia di azienda.

Negli anni, alle richieste dei clienti alla procedurizzazione dei propri fornitori, per garantire la conformità e la qualità dei servizi in un ambito così delicato come il contatto ed il feedback dei loro clienti-consumatori, si è aggiunta la necessità interna di un costante auto-confronto per il miglioramento continuo delle prestazioni nei vari ambiti aziendali; questa attività richiedeva un impegno organizzativo che ha portato alla decisione di investire le risorse necessarie allo sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità, la Sicurezza dell'Informazione e l'Ambiente, cogliendo l'occasione per sinergizzare il contesto degli obiettivi strategici aziendali con i requisiti della norma ISO 9001 e le costanti richieste dei clienti sulla sicurezza delle informazioni e delle parti interessate sugli aspetti ambientali .

La Direzione intende evidenziare con questa Dichiarazione i principi guida cui si ispira la Politica della Qualità, Ambiente e Sicurezza delle Informazioni e che trova concreta attuazione nei seguenti provvedimenti e impegni:

- Il miglioramento ed il consolidamento del Sistema di Gestione in ottemperanza alle normative UNI EN ISO 9001;
- La sistemizzazione della Gestione negli aspetti di Sicurezza dell'Informazione e Ambientali;
- La messa a disposizione delle risorse necessarie per raggiungere degli obiettivi previsti e conseguire il miglioramento continuo in tutte le aree aziendali;
- La sensibilizzazione di tutto il personale all'assoluto rispetto delle direttive indicate e delle normative cogenti;
- L'assicurazione che questa politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale;
- La garanzia che sia diffusa a tutti i livelli la consapevolezza dell'importanza del cliente e dell'ambiente e la comprensione delle necessità di tutte le parti interessate anche se non espressi in modo esplicito.



## **POLITICA PER LA QUALITÀ,** **LA SICUREZZA DELL'INFORMAZIONE** **E L'AMBIENTE**

Sono stati dunque definiti:

- Obiettivi Commerciali
- Obiettivi Produzione
- Obiettivi del Sistema Qualità
- Obiettivi di Sicurezza dell'informazione
- Obiettivi Ambientali

**Per monitorare i risultati di performance e di servizio descritti è stato formalizzato un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2015, ed un sistema di procedurizzazione della Sicurezza delle Informazioni e dell'Ambiente.**

In questa ottica verrà:

- *Mantenuta la diffusione dei concetti della Qualità e delle Procedure a tutto il Personale aziendale, con un alto livello di coinvolgimento e sensibilizzazione, per soddisfare gli interessi di tutte le parti interessate;*
- *Mantenuto elevato il livello di preparazione e di competenza del Personale anche in funzione di repentini mutamenti degli scenari;*
- *Mantenute aggiornate e formate le proprie risorse, pronti a rispondere alle esigenze dei Clienti e delle altre parti interessate;*
- *Adeguate le attività nell'ottica delle nuove necessità (clienti, ambiente) e nell'attenzione verso nuove opportunità e nuove tecnologie, mantenendo costante il presidio sulle conformità legislative;*
- *Effettuati puntualmente i servizi richiesti, garantendo standard di servizio e di affidabilità;*
- *Mantenuta la redditività aziendale, nell'ottica della soddisfazione di tutti i soggetti interessati.*

Casalecchio di Reno (BO), 01/09/2023

L' Amministratore Delegato

Maurizio Maestri