



## Obiettivi

### **Orientamento al Cliente**

La **soddisfazione e la fedeltà del Cliente** rappresentano l'obiettivo primario della Qualità di Present. È necessario porre le aspettative dei propri Clienti, interni ed esterni, al centro delle attività.

### **Orientamento ai risultati**

Lavorare con un impegno costante, a tutti i livelli, per **migliorare le performance aziendali** nel rispetto costante delle leggi e dei regolamenti applicabili, nonché in coerenza con i piani e le strategie future stabiliti dalla Direzione. In particolare: gestione per processi con orientamento al Cliente, valorizzazione delle risorse umane presenti in Azienda e continua propensione all'innovazione, rappresentano gli aspetti chiave di Present per raggiungere i risultati attesi, essere competitivi rispetto alla concorrenza e creare valore per l'impresa.

### **Orientamento ai processi**

Diffondere una **"cultura di processo"**. Il management in primo luogo e, in generale, tutto il personale dell'Azienda devono sentirsi protagonisti di un insieme preciso di processi orientati al soddisfacimento del Cliente.

### **Orientamento al continuo miglioramento**

Far crescere una **"cultura della Qualità"** basata sul continuo miglioramento dei processi, supportata dall'analisi e dalla misurazione delle prestazioni, per operare i cambiamenti necessari a garantire migliori performance e restare al passo coi concorrenti. In particolare, il processo di miglioramento continuo si fonda attraverso:

- il SGI Present, che definisce processi, procedure, standard, strumenti di misurazione e analisi e azioni correttive;
- continua ricerca dell'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza.

### **Orientamento al "risk-based thinking"**

Sviluppare il modello organizzativo integrato con strumenti che permettono di ridisegnare la realtà aziendale nell'ottica **"risk-based thinking"**, per migliorare costantemente, ove questo sia un valore, le prestazioni e i risultati per ciascuna delle parti interessate individuate.

## Indirizzi

### **Crescita e partecipazione del personale**

Ciascuna funzione all'interno di Present è responsabile per il raggiungimento degli obiettivi di Qualità attribuiti per la propria area di responsabilità.

Tutte le Unità Organizzative di Present hanno il compito di lavorare e collaborare per promuovere ai Clienti servizi e soluzioni ad elevato standard qualitativo. Present guarda quindi ad un ampio coinvolgimento di tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del QMS e si impegna per assicurare che sia sensibilizzato e sia adeguatamente istruito e formato ad adottare i comportamenti coerenti con tali impegni.

### **Condivisione degli impegni**

Present si impegna nella costruzione di un rapporto di mutuo beneficio tra l'Azienda e i suoi fornitori, rafforzando la capacità di entrambi di creare valore e garantire il soddisfacimento delle aspettative del Cliente e delle pari interessate.

### **Salute e sicurezza**

La salvaguardia della salute e la sicurezza dei lavoratori costituiscono valore primario, impegno assiduo e componente costante della missione di Present. L'attuazione di tali principi avviene attraverso il costante investimento di risorse, il miglioramento continuo delle prestazioni e dell'affidabilità dei processi nel rispetto della legislazione dettata in materia.

### **Salvaguardia delle risorse ambientali**

Present, in ottica di una corretta e responsabile erogazione dei propri servizi, si impegna a perseguire le migliori condizioni possibili e ad operare rispettando quei requisiti di tutela ambientale che costituiscono una parte così importante del nostro vivere civile, con riferimento ai principi della prevenzione e del miglioramento continuo. Per saperne di più fare riferimento al documento "Politica ambientale".

### **Codice etico**

L'adozione di un Codice Etico e di un Modello Organizzativo conforme al D.Lgs. 231/2001 rappresentano la testimonianza di un operato quotidiano coerente con i principi di onestà, equità e rispetto, che sono i "valori guida" di chi lavora e collabora con l'Azienda. Essi sono, inoltre, una garanzia per tutti gli interlocutori interni ed esterni a Present, affinché la tutela dei diritti individuali e professionali sia costantemente assicurata.

In particolare pianificare i processi affinché vengano attuate le azioni più idonee per:

- valutare e trattare rischi associati ai processi; e
- sfruttare e rinforzare le opportunità identificate, promuovendo a tutti i livelli un adeguato senso di consapevolezza e di proattività.

#### ***Orientamento alla crescita***

Espandere l'immagine, la presenza, nonché la visibilità di Present nelle organizzazioni pubbliche e private, target di mercato per l'azienda, attraverso operazioni di fusioni ed acquisizioni, nonché sviluppo di sinergie e relazioni con partner finalizzate ad arricchire il profilo dell'offerta.

#### ***Orientamento all'organizzazione interna***

Saper cogliere necessità e bisogni di **evoluzione dell'organizzazione** tesa a conseguire la più idonea capacità di concentrazione delle risorse, al fine di esprimere le competenze qualificate e l'eccellenza dei servizi offerti in una visione sempre più "customer centric".

La politica del Sistema di Gestione della Qualità e le sue future revisioni sono definite e approvate dalla Direzione di Present, e in particolare dal Comitato MMR (Monthly Management Review) costituito dal Presidente, dal Direttore Generale e dai Responsabili di primo livello (Linea e Staff). Le responsabilità e le competenze specifiche necessarie alla sua diffusione all'interno dell'Azienda e al raggiungimento degli obiettivi sono assegnate, ciascuna per il proprio ambito, alle Unità Organizzative che concorrono alla definizione e alla gestione effettiva del QMS.

Gruppo Present  
Il Direttore Generale

Giovanni Maggioni