

# POLITICA PER LA QUALITÀ

**Softec S.p.A.** è una società attiva nel mercato della data enabled digital transformation che supporta le aziende a raggiungere il ritorno sull'investimento sfruttando al massimo le potenzialità dei canali digitali e miscelando competenze uniche di service design, marketing e tecnologia. Inoltre, grazie alle piattaforme proprietarie e di qualificati Partner, Softec è in grado di offrire soluzioni omni canale che coprono dall'engagement al customer service, fino alla vendita del prodotto attraverso tecnologie innovative come la robotica e l'intelligenza artificiale.

La missione aziendale pone il cliente al centro di ogni decisione strategica, garantendo il rispetto dei requisiti cogenti e puntando allo sviluppo di soluzioni sempre più efficaci e innovative attraverso il miglioramento continuo dei processi interni.

La Politica per la Qualità è il documento che esprime le intenzioni della Direzione sui requisiti di base che deve possedere il Sistema di Gestione della Qualità attuato in azienda nel rispetto dei requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015+A1:2024 e ne rappresenta la filosofia. La Direzione ha sviluppato la Politica Qualità tenendo conto del contesto in cui opera l'azienda e delle aspettative delle relative parti interessate rilevanti, e ne mantiene sotto controllo gli eventuali cambiamenti per individuare necessità di adeguamento.

I principi guida e gli obiettivi strategici primari che la Direzione ha identificato per il proprio Sistema Gestione Qualità e che si impegna ad assicurare sono:

- **Soddisfazione del cliente:** la Direzione è consapevole che il consolidamento e lo sviluppo dell'azienda si possono realizzare solo attraverso l'adeguata soddisfazione delle esigenze dei clienti, nel rispetto degli obiettivi di economicità e di efficienza.
- **Miglioramento continuo:** l'impegno dell'azienda non è il mantenimento ma il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e delle prestazioni del Sistema di Gestione della Qualità.
- **Ricerca e sviluppo delle competenze tecnologiche:** la Direzione è consapevole della necessità della costante ricerca delle nuove tecnologie per migliorare i servizi offerti ai clienti.
- **Coinvolgimento, valorizzazione e formazione delle risorse umane:** è compito della Direzione diffondere a tutte le persone che operano nell'azienda l'impegno continuo a soddisfare le esigenze dei clienti, comunicare, divulgare, supportare, coinvolgere, fornire adeguata formazione, definire competenze e responsabilità e fornire adeguata

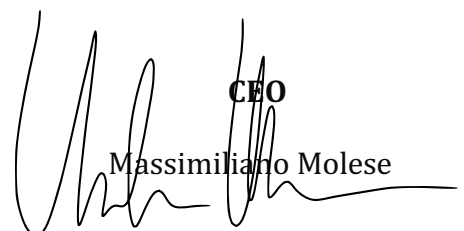
autorità per far sì che il dipendente, in relazione al proprio ruolo e competenza, si senta coinvolto in prima persona nell'attuazione del Sistema di Gestione della Qualità.

- Rispetto della normativa cogente: la Direzione assicura il pieno rispetto della normativa cogente e degli impegni volontari assunti, garantendo il mantenimento dell'aggiornamento in materia di nuove normative.
- Soddisfazione di partner e fornitori: l'azienda si impegna a stabilire e mantenere un buon rapporto con partner e fornitori basato sulla reciproca fiducia, chiarezza e onestà, coinvolgendoli nei processi aziendali volti al miglioramento continuo.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, **Softec S.p.A.**:

- persegue i più elevati standard di qualità e di attenzione al cliente nell'offerta dei propri servizi;
- riconosce che il rispetto degli impegni assunti con i propri clienti e il superamento delle loro aspettative costituiscono per l'azienda un orientamento permanente;
- ritiene fondamentale instaurare, con clienti e fornitori, relazioni solide, sane e profittevoli, nell'ottica di una comune crescita;
- si impegna costantemente a valorizzare, motivare e formare le risorse umane, riconoscendo in esse il fulcro per la crescita aziendale;
- riconosce che la qualità della propria gestione è determinante per la realizzazione degli intenti espressi dalla Politica per la Qualità e per la generazione di risultati economici positivi;
- si impegna a rispettare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità e a provvedere al suo continuo miglioramento, mediante l'applicazione del modello Plan-Do-Check-Act (PDCA) e l'adozione di un approccio basato sul rischio (Risk-based thinking), col fine ultimo di massimizzare la soddisfazione del cliente e di tutte le parti interessate;
- utilizza specifici indicatori per monitorare, misurare e valutare le prestazioni dei processi aziendali;
- sottopone il Sistema di Gestione per la Qualità a monitoraggio e riesame continuo attraverso audit interni e riesami della Direzione;
- si impegna a pianificare, sviluppare, aggiornare e comunicare gli obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità al fine di migliorarne l'attuazione;
- si impegna a diffondere la Politica per la Qualità insieme con i suoi obiettivi e a verificarne la continua idoneità;
- si assicura che tutto il personale, di qualunque livello, ne comprenda i contenuti e si impegni a rispettarli;
- verifica l'adeguatezza della presente Politica per la Qualità almeno annualmente o in caso di cambiamenti significativi.

18 Marzo 2026

  
CEO  
Massimiliano Molese