ITALY ASSISTANCE SAEMICARD opera dal 1999 **in tutto il territorio nazionale** nel settore dell'assistenza, offre servizi alle centrali operative legate alle compagnie di assicurazioni convenzionate con l'Azienda o ai soggetti altrimenti interessati. ***ITALY ASSISTANCE SAEMICARD***, leader nel settore, per offrire sempre maggiori garanzie di conformità al Cliente, ha potenziato il settore informatico con un'infrastruttura web application al servizio dei propri clienti, che permette di ridurre i tempi di comunicazione sui servizi affidati.

ITALY ASSISTANCE SAEMICARD si pone come obiettivo primario la piena soddisfazione del Cliente e del Beneficiario.

Nel rispetto ed attraverso l'applicazione di un Sistema di Gestione conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 e ai criteri di sostenibilità ed etica aziendale, ***ITALY ASSISTANCE SAEMICARD*** ha definito i seguenti principi fondamentali su cui si basa la propria **Politica per la Qualità:**

Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate

SAEMI si impegna a comprendere le necessità dei clienti e della committenza e pianifica il proprio servizio per soddisfarle appieno.
In particolare:

1. **Cura la continua e completa soddisfazione del Cliente e del Beneficiario** mediante l'intervento di personale tecnico specializzato per prestazioni di assistenza programmata, in emergenza o attività on demand, di qualsiasi genere (riparazione, ripristino, manutenzione e gestione), compreso l'**Assistenza domiciliare** svolta da personale specialistico, secondo specifici protocolli d'assistenza, finalizzati alla **regolarità del servizio e la puntualità nell'esecuzione degli interventi**.
2. **Instaura un rapporto di fiducia con la propria clientela**, mettendo a disposizione i propri operatori, altamente qualificati, per assicurare un supporto operativo per tutte le esigenze continuativamente durante le 24 ore.
3. **Stabilisce unità di intenti e indirizzi** fra tutti i componenti dell'Organizzazione con il pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi prefissati.
4. **Rispetta le norme in tema di salute nei luoghi di lavoro e contrasto alle Pandemie**.

SAEMI rispetta le leggi, le direttive, i regolamenti, i vademecum e le procedure previste dal diritto nazionale, regionale e dal contesto di riferimento.

Approccio per processi

SAEMI identifica nell'erogazione del servizio al Cliente lo scopo primario e identifica le diverse attività connesse ed in interrelazione tra loro come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente, attivando al meglio le risorse per la loro realizzazione.
In particolare:

1. **Organizza la propria attività** secondo un **approccio per processi, fra loro sistematicamente interconnessi,** al fine di ottenere una maggiore efficienza nel raggiungimento dei risultati attesi
2. **Gestisce i propri processi** affinchè siano chiari e definiti gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi, le responsabilità connesse e le risorse impiegate

Leadership

SAEMI si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.
In particolare:

1. **Rispetta i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità** e provvedere alla sua continua ed effettiva applicazione;
2. **Revisiona con continuità la Politica della Qualità** per garantire che le proprie persone, in particolare dipendenti e collaboratori, ne comprendano appieno i contenuti impegnandosi ad attuarli e gli stakeholder siano sempre informati dell'evoluzione del contesto di riferimento della nostra Organizzazione.

Questo documento è di proprietà aziendale, pertanto ne è vietata la riproduzione e la diffusione non autorizzata

Valutazione dei rischi e delle opportunità

SAEMI pianifica i propri processi con l'approccio risk-based thinking (RBT).
In particolare:

1. **Valuta e tratta i rischi** associati ai processi
2. **Valuta e affronta le implicazioni** relative al cambiamento climatico nella propria attività, contemplando i rischi associati
3. **Sfrutta e rinforza** le opportunità identificate

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi e nella proposizione delle soluzioni idonee al loro trattamento.

Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

SAEMI è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.
Pertanto, promuove lo sviluppo delle professionalità interne, l'attenta selezione dei fornitori, la corretta applicazione di istruzioni operative, l'adozione di strumentazioni e presidi idonei, focalizzando l'aspettativa del cliente e l'implementazione di azioni il più possibile personalizzate.
In particolare:

1. **Focalizza l'attenzione sulle risorse umane**, sul patrimonio delle conoscenze organizzative e sulla gestione delle risorse (infrastrutture, strutture, forniture, etc) , in modo da sostenere la qualità nella gestione di tutti i processi;
2. **Mantiene sempre elevato il livello di soddisfazione degli stakeholder,** in particolare dei propri utenti;
3. **Promuove la formazione interna ed esterna** del proprio personale attivando percorsi aziendali di approfondimento su istruzioni specifiche, formazione in affiancamento, formazione d'aula.

Miglioramento

SAEMI si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ.
La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.
Lo strumento scelto per il perseguimento della propria Politica da parte dell'Organizzazione è il Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.
L'Organizzazione individua propri obiettivi di performance, di efficacia e di efficienza e stabilisce gli indicatori da monitorare e valutare, a seguito dell'analisi dei dati, le opportunità di miglioramento.
In particolare:

1. **Attua azioni per il miglioramento continuo** – conseguimento di risultati periodicamente monitorati dalla continua rilevazione di dati provenienti dal monitoraggio per effettuare miglioramenti al servizio
2. **Misura la qualità percepita** (customer satisfaction)
3. **Fonda il processo decisionale basato su evidenze** – utilizzo delle informazioni di ritorno al fine di migliorare il servizio

Palermo,01.04.2025

L'Alta Direzione

Giacomo Costadura

Questo documento è di proprietà aziendale, pertanto ne è vietata la riproduzione e la diffusione non autorizzata.

Questo documento è di proprietà aziendale, pertanto ne è vietata la riproduzione e la diffusione non autorizzata.