

## Allegato 2 **POLITICA PER LA QUALITÀ**

Il Gruppo Eurologos (Casa Madre con sede in Belgio, a Bruxelles) è una delle aziende leader tra le multinazionali della traduzione e dell'editing multilingue; dispone di oltre 20 sedi su 4 continenti e produce i propri servizi linguistici là dove le lingue vengono parlate, nell'ottica di realizzare la *mission* del Gruppo **Rilocalizzare la produzione delle lingue** (TRANSLATING AND PUBLISHING WHERE THE LANGUAGES ARE SPOKEN), poiché tutte le produzioni possono essere de localizzate tranne quelle delle lingue.

MTP Srl Eurologos Milano, in allineamento alla Politica per la Qualità del Gruppo, ha deciso di definire ed implementare un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) in conformità alla Norma **UNI EN ISO 9001:2008**, a supporto della certificazione del proprio servizio secondo i requisiti della Norma **UNI EN 15038:2006**. Tale sistema è inteso come strumento per la gestione controllata dei processi, nel rispetto di criteri di efficacia e di efficienza e in conformità ai requisiti specificati, **al fine di accrescere la soddisfazione del cliente e delle parti interessate e di perseguire il miglioramento continuo**.

MTP Srl Eurologos Milano fa propri i fondamenti della Politica per la Qualità del Gruppo Eurologos (Casa Madre):

- La realizzazione a regola dell'arte, di servizi multilingui di traduzione, revisione, copywriting, riscrittura etc.
- La fissazione di criteri precisi di valutazione della qualità linguistica per una scrittura d'eccellenza e mirata.
- Il tentativo di perseguire una strategia di produzione dei servizi multilingui "là dove le lingue sono parlate".
- La garanzia di un servizio ottimale e personalizzato fin dal primo contatto con ogni cliente.
- Una gestione mirata al miglioramento continuo dell'organizzazione e della ricerca della piena soddisfazione dei clienti.

MTP Srl Eurologos Milano ha ulteriormente precisato le linee di definizione della propria vision e della propria mission in un decalogo di regole intese come risposta alle esigenze fondamentali dei propri clienti:

- Bisogna farsi capire
- Comunicare è necessario
- Nessuna lingua è straniera
- Il mondo è accessibile a tutti
- La bellezza è un diritto
- La creatività è al vostro servizio
- Professionalità dall'inizio alla fine
- Ogni giorno si impara qualcosa
- L'ospitalità è un'arte possibile
- Tutti per uno, uno per voi

Una specifica pubblicazione, disponibile su richiesta da tutte le parti interessate, precisa i contenuti e gli intenti di tali regole. La soddisfazione dei clienti viene costantemente perseguita attraverso una sistematica ed accurata analisi delle loro esigenze, attraverso il loro continuo coinvolgimento nella conoscenza e nella valutazione dei bisogni specifici, nell'ottica sistematica del miglioramento continuo.

Per quanto sopra indicato, l'**Alta Direzione di MTP Srl Eurologos Milano** si impegna a:

- **formalizzare processi, ruoli e meccanismi di interazione** tra le varie funzioni/attività al fine di ottenere e mantenere nel tempo la certificazione in conformità alla **Norma UNI EN ISO 9001:2008, con estensione ai requisiti della UNI EN 15038:2006**
- **fornire le risorse necessarie** per l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'attuazione delle successive azioni di miglioramento
- **nominare un proprio rappresentante**, al quale sono garantite l'autonomia organizzativa, le risorse necessarie e la delega di autorità per realizzare e mantenere il Sistema di Gestione per la Qualità e per attivare quanto necessario per il perseguimento degli obiettivi della qualità e per il miglioramento continuo
- **coinvolgere sempre più le risorse umane interne e i collaboratori tutti**, attraverso continui interventi di sensibilizzazione/formazione/informazione, alla comprensione dell'importanza del proprio ruolo nel mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità che abbia nel miglioramento continuo e in particolare nell'attenzione al cliente la finalità prioritaria.

È cura costante dell'Alta Direzione di MTP Srl Eurologos Milano, definire con periodicità annuale gli obiettivi specifici di analisi, misurazione e miglioramento che intende perseguire: tali **Obiettivi per la Qualità** sono indicati in un apposito documento che è da considerarsi parte integrante della presente Politica e del Sistema di Gestione per la Qualità. L'effettivo raggiungimento degli obiettivi sarà verificato dall'Alta Direzione in occasione di sessioni di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità: l'esito dei riesami consentirà l'impostazione di interventi di correzione, prevenzione, miglioramento. La stessa Politica per la Qualità sarà oggetto di riesame, per rilevarne la continua adeguatezza e idoneità.

**La presente Politica è diffusa** attraverso affissione in sede e inserimento nella rete aziendale e nel sito web; **è comunicata a tutto il personale interno ed esterno, promuovendone in tal modo la conoscenza e l'adesione ai principi**, al fine di continuare a promuovere – come richiesto dalla Politica del Gruppo Eurologos (Casa Madre) – *un'immagine positiva e dinamica e a proporre ai clienti il miglior prodotto e il miglior servizio*.

L'efficacia della comunicazione della Politica per la qualità a tutto il personale è assicurata anche attraverso riunioni e diffusione di messaggi di sostegno da parte dell'Alta Direzione.



L'Alta Direzione  
MATTEO FIORINI



Il Rappresentante della Direzione per la Qualità  
ENRICA VIOLA

Milano, 18.01.2011