



Allegato 2

Politica per la qualità

Eurologos è un gruppo leader tra le multinazionali della traduzione e dell'editing multilingue 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 delocalizzate 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 9001:2015**, a supporto della certificazione del proprio servizio secondo i requisiti della Norma **UNI EN ISO 17100:2015**. 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:

- 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 e 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** assume la piena responsabilità dell'efficacia del SGQ e si impegna a:

- **analizzare e monitorare le caratteristiche del proprio contesto di riferimento** e i requisiti delle parti interessate rilevanti, individuando rischi e opportunità che possano influenzare la conformità dei servizi erogati e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente e, conseguentemente, identificare e attuare azioni per affrontare tali rischi e opportunità
- **gestire in condizioni controllate i processi per l'erogazione del servizio**, anche attuando analisi, monitoraggi e misurazioni con riferimento agli indicatori di performance;
- **assicurare la disponibilità delle risorse necessarie per mantenimento e il miglioramento continuo** delle performance e dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- **fornire sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali** affinché dimostrino la loro leadership, come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità;
- **favorire la partecipazione attiva** di tutti coloro che operano in e per MTP Srl Eurologos Milano attraverso continui interventi di sensibilizzazione, formazione, informazione, perché vedano valorizzata la propria competenza, godano di possibilità di sviluppo professionale e maturino un senso di appartenenza che aumenti la loro consapevolezza rispetto all'importanza del proprio contributo per l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

È cura costante dell'Alta Direzione di MTP Srl Eurologos Milano, **definire Obiettivi per la Qualità coerenti con questa Politica** e, come questa, assolutamente in linea con gli indirizzi strategici aziendali, oltre che compatibili con la realtà di contesto in cui l'azienda opera e orientati al miglioramento continuo delle performance e dell'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità.

Il grado di raggiungimento degli obiettivi, l'efficacia delle azioni poste in essere per affrontare rischi e opportunità, la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema di gestione per la Qualità, nonché il suo continuo allineamento agli indirizzi strategici aziendali saranno verificati dall'Alta Direzione in occasione di sessioni di Riesame: l'esito dei riesami consentirà l'impostazione di interventi di miglioramento, per l'attuazione di ogni azione necessaria a soddisfare i requisiti del cliente e accrescerne la soddisfazione.

La presente Politica è diffusa attraverso affissione in sede, inserimento nella rete aziendale e nel sito aziendale; pertanto, **è resa disponibile a tutte le parti interessate, promuovendone in tal modo la conoscenza e l'adesione ai principi**, al fine di continuare a promuovere – come richiesto dalla Politica del Gruppo Eurologos – 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.

Milano, 08.01.2017

Il Presidente
MATTEO FIORINI