



### MISSION

S.EC.AM. S.p.a. gestisce il Servizio Idrico Integrato per l'ATO della Provincia di Sondrio, impegnandosi per assicurare efficienza ed efficacia dei propri processi e per fornire un servizio con i migliori standard di qualità nel rispetto della normativa vigente.

In particolare S.EC.AM. intende:

- Erogare servizi efficienti e rispondenti alle esigenze dei clienti in termini di qualità e di costo nel rispetto dei principi di uguaglianza ed imparzialità nel trattamento;
- Garantire gli standard qualitativi previsti dalle normative e dalle leggi, sia attraverso la regolare manutenzione di reti e impianti che mediante l'attenzione all'igiene e alla salute sul luogo di lavoro;
- Trasmettere fiducia e tranquillità sull'operato e sui servizi che vengono offerti a tutti i soggetti che interagiscono con l'azienda ed in particolare: clienti, dipendenti, soci, fornitori;
- Studiare nuove soluzioni e tecnologie analizzando le possibilità offerte dal mercato per l'adeguamento delle reti acquedottistiche e fognarie, per l'individuazione di impianti di potabilizzazione delle acque, per l'ampliamento del sistema di monitoraggio del telecontrollo e per la dotazione di strumenti analitici che consentano di effettuare analisi interne ad elevata precisione e rispondenti alla normativa;
- Espandere l'azienda a dimensioni che la rendano maggiormente competitiva ed in grado di meglio affrontare le sfide di mercato, promuovendo bandi per la selezione di personale qualificato da inserire in azienda.

### STRUMENTI

S.EC.AM. S.p.a. considera il Sistema Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 uno strumento organizzativo per ottenere:

- Il controllo degli standard di qualità e di sicurezza dei servizi, nel rispetto delle normative per la tutela della salute pubblica;
- Il controllo delle condizioni ambientali;
- Un miglioramento d'immagine e della identità d'azienda con conseguente sviluppo in altri settori;
- Un recupero di efficienza e di costi;
- Un miglioramento dell'integrazione ed il controllo dei processi che creano valore per il cliente;
- Tempestività, flessibilità, efficienza e rispetto del cliente.

### IMPEGNI

S.EC.AM. S.p.a. si impegna a:

- Organizzare la struttura nella ricerca della massima efficienza, revisionando le procedure ed imprimendo nel personale un approccio lavorativo tale per cui ci sia coscienza della utilità del proprio lavoro;
- Dare seguito a strategie che portino ad un'espansione dell'azienda per potere essere concorrenziali sul mercato;
- Rendere sempre più efficiente ed in continua implementazione il sistema di telecontrollo nei punti strategici degli acquedotti, delle fognature e degli impianti di depurazione;
- Realizzare un nuovo approccio con il cliente attraverso politiche commerciali più dinamiche comunque attente alle esigenze del cliente (sito internet, campagne di sensibilizzazione servizio idrico integrato);
- Garantire all'utente un servizio efficiente grazie alla presenza di diversi uffici clienti presso i punti strategici della Provincia, al numero verde attivo tutti i giorni 24 ore su 24;
- Introdurre e implementare il monitoraggio dei consumi tramite tecnologie di ultima generazione;
- Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate e comunicare loro gli impegni aziendali e i relativi risultati.
- Condividere i valori di *Water Alliance – Acque di Lombardia*, la prima rete di imprese tra aziende idriche in house della Lombardia a cui Secam aderisce, e perseguirne attivamente l'obiettivo primario: valorizzare la gestione in house providing del servizio idrico integrato, avviando processi di efficientamento e razionalizzazione del servizio.

### OBIETTIVI

S.EC.AM. S.p.a. intende comprendere il proprio contesto per poter pianificare, stabilire, mantenere attivo e migliorare il proprio Sistema di gestione ed individuare rischi ed opportunità che si vogliono

	<b>Documento di Politica Aziendale per la Qualità</b>				
	A 21.01	Rev. 15	31/03/2023		Pag. 2 di 2
	Secam SpA - Via Vanoni, 79 -23100 Sondrio				

affrontare e gestire per accrescere l'efficacia del sistema di gestione per la qualità conseguendo risultati migliori e prevenendo gli effetti negativi.

S.EC.A.M. S.p.a crede che lavorare per obiettivi per massimizzare i risultati sia la chiave del miglioramento continuo.

In questa ottica nel Sistema Qualità sono presenti obiettivi aziendali che sono diffusi a tutte le parti interessate e monitorati anche mediante indicatori e periodicamente riesaminati.

**L'AMMINISTRATORE DELEGATO**

