



Politica per la Qualità

Sitel S.a.S., consapevole che il proprio patrimonio è costituito dai rapporti con il personale, i fornitori e i Clienti, riconosce che l'elemento strategico per la crescita e lo sviluppo è il puntuale soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate.

In coerenza con il contesto in cui opera e con gli indirizzi strategici dell'Azienda, la Direzione ha definito, attuato e mantiene un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, quale strumento fondamentale per:

- accrescere l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali;
- migliorare la capacità di risposta alle esigenze del mercato;
- garantire la qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

L'adozione e il mantenimento del Sistema Qualità consentono a Sitel S.a.S. di incrementare la propria competitività e di fornire ai Clienti prodotti e servizi affidabili, qualificati e in costante miglioramento.

La Direzione promuove un approccio per processi e basato sul rischio, al fine di prevenire le non conformità, cogliere le opportunità di miglioramento e assicurare la sostenibilità del sistema nel tempo. Gli obiettivi strategici della Qualità sono:

- migliorare continuamente l'organizzazione interna e le competenze del personale;
- incrementare la qualità dei prodotti e dei servizi forniti;
- garantire la piena soddisfazione e la fidelizzazione dei Clienti;
- ampliare le opportunità commerciali attraverso l'affidabilità e la flessibilità operativa;
- assicurare il rispetto dei requisiti normativi, contrattuali e delle altre parti interessate rilevanti;
- monitorare costantemente le prestazioni dei processi per alimentare il miglioramento continuo.

Gli obiettivi vengono tradotti in obiettivi misurabili, riesaminati periodicamente dalla Direzione per verificarne il grado di raggiungimento e l'adeguatezza della presente Politica.

La Direzione è consapevole della propria responsabilità nella gestione del Sistema Qualità e si impegna a fornire le risorse, la formazione e il supporto necessari.

Il coinvolgimento di tutto il personale è considerato essenziale: solo attraverso la collaborazione attiva e la consapevolezza dei propri ruoli e responsabilità è possibile garantire la soddisfazione del Cliente e il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali.

Bovisio Masciago, 5 settembre 2025

La Direzione