



General Group si pone come obiettivo primario la qualità ed il valore dei propri servizi professionali per il pieno raggiungimento della soddisfazione dei nostri Clienti, il continuo miglioramento dei processi produttivi, dei prodotti e dei servizi, e della sicurezza nella gestione dei patrimoni informativi, propri o affidatigli dai clienti.

General Group si propone di sensibilizzare continuamente tutto il personale per garantire una gestione scrupolosa dei processi legati alla qualità e alla sicurezza dei dati, integrandoli in tutte le attività di propria competenza. In particolare, questo impegno si concretizza nei seguenti obiettivi strategici:

- Analizzare e identificare opportunità e rischi, definire obiettivi e necessità di cambiamento per raggiungere gli obiettivi aziendali prefissati e gestire i rischi individuati.
- Identificare accuratamente le esigenze e le aspettative del cliente attraverso un team di professionisti competenti e reattivi, orientati al cliente, che trasformano tali esigenze in specifiche tecniche e monitorano le fasi progettuali per garantire che i risultati ottenuti siano perfettamente in linea con le richieste.
- Utilizzare vari strumenti di comunicazione sia interni che esterni a General Group per assicurare un flusso informativo efficace e promuovere il brand aziendale tra l'organizzazione, il personale e i clienti, garantendo che le esigenze dei clienti siano comprese da tutti coloro che contribuiscono alla realizzazione dei servizi dell'azienda.
- Impegnarsi costantemente a rispettare e applicare le normative vigenti.
- Adottare azioni correttive nei confronti di chiunque abbia tenuto comportamenti non conformi ai principi di questa politica.
- Migliorare continuamente l'efficacia e l'efficienza dei processi, attraverso un processo di miglioramento continuo che verifica iterativamente gli elementi precedentemente indicati e individua metodi di miglioramento.
- Implementare una metodologia di autocontrollo del Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza delle informazioni che permetta di misurare le attività, risolvere i problemi e fornire elementi utili per il Riesame della Direzione.
- Adottare criteri di valutazione preventiva per evitare le non conformità, piuttosto che intervenire per la loro eliminazione a posteriori.
- Perseguire il miglioramento continuo.

La Direzione di General Group si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione dell'importanza della "Qualità" e della "Sicurezza delle Informazioni" nella strategia aziendale, incoraggiando l'applicazione dei processi di qualità nella gestione dei clienti, dei progetti e delle risorse, al fine di soddisfare i requisiti e aumentare la soddisfazione sia dei clienti che del personale dell'azienda.



La Direzione si impegna a garantire la disponibilità delle risorse necessarie per il mantenimento e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità e della sicurezza delle informazioni, al fine di soddisfare i requisiti del cliente. Questi obiettivi hanno portato l'azienda a sviluppare un Sistema di Gestione della Qualità e della sicurezza delle informazioni conforme alle norme **UNI EN ISO 9001** e **UNI EN ISO/IEC 27001**, di cui il Manuale della Qualità rappresenta una documentazione ufficiale.

Per perseguire i suddetti obiettivi, la Direzione di General Group si assume la responsabilità di implementare un Sistema di Gestione finalizzato a raggiungere gli obiettivi strategici stabiliti in questa politica, monitorandolo per verificare il loro conseguimento e promuovere le necessarie azioni di miglioramento. Gli obiettivi misurabili relativi alla qualità e alla sicurezza delle informazioni saranno definiti periodicamente durante i riesami effettuati dalla Direzione Aziendale e comunicati a tutto il personale. Questi obiettivi e impegni aziendali sono costantemente diffusi tramite comunicazioni personali ai collaboratori o avvisi formali inviati via e-mail. Il presente documento è sempre disponibile, nella sua versione aggiornata, a tutte le parti interessate attraverso il sito aziendale <https://www.general-group.it>. In particolare, per garantire il raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi di qualità, la Direzione si impegna quotidianamente a:

- Assicurare al Sistema Organizzativo la disponibilità di risorse umane, strutturali e tecnologiche adeguate al mantenimento e al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza delle informazioni, al soddisfacimento dei requisiti del Cliente e, più in generale, al raggiungimento di tutti gli obiettivi aziendali.
- Responsabilizzare il personale dell'azienda, perché si impegni a garantire in modo costante la Qualità del proprio operato, anche in termini di sicurezza delle informazioni trattate.
- Misurare l'operato del proprio personale, premiando i comportamenti virtuosi e penalizzando quelli non conformi ai criteri di qualità e sicurezza dati dell'azienda.
- Sensibilizzare, organizzare e coordinare tutte le funzioni aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità e della sicurezza dati.
- effettuare gli Audit per verificare la corretta applicazione delle procedure e dei requisiti prescritti dalla normativa;
- analizzare le NC di processo e di sistema ed evidenziare eventuali scostamenti;
- concordare ed applicare adeguate Azioni Correttive;
- verificare che la redazione e l'aggiornamento dei documenti del sistema di gestione integrato rispetti i requisiti **ISO 9001** e **ISO/IEC 27001**, e la coerenza dell'impianto di controlli definito in azienda per la gestione della qualità nei servizi erogati al cliente, e della sicurezza delle informazioni trattate;



G R O U P

## POLITICA AZIENDALE

All MQ.04 - PUBBLICO  
Rev.0 del 01/03/2024

Pagina. 3 di 3

- distribuire la documentazione di sistema approvata, definire template e standard documentali ed effettuare la revisione nel caso di cambiamenti e modifiche;
- garantire l'accesso alle informazioni ed alla documentazione di sistema alle persone coinvolte nei processi aziendali;
- coordinare i percorsi formativi attinenti al sistema e verificarne l'efficacia;
- rilevare gli indici di Qualità.

Nell'esecuzione delle proprie attività, tutte le risorse di General Group si impegnano ad adottare metodologie e criteri per verificare la qualità e la sicurezza dei dati, con l'obiettivo di distinguere i propri prodotti e servizi mediante un costante impegno nel miglioramento e nell'ottimizzazione dei processi. Le modalità adottate per implementare la politica di sicurezza delle informazioni sono dettagliate nel documento "Politica generali per la sicurezza delle informazioni" (All MQ.06), che costituisce una parte integrante della politica aziendale

Roma, 01/03/2024

La Direzione

**GENERAL GROUP S.R.L. A SOCIO UNICO**  
P.IVA 14911241009

General Group Srl a socio unico  
P.IVA/CF: 14911241009  
REA CCIAA: RM-1555001

Via Flavio Domiziano 10 - 00145 Roma  
info@general-group.it  
www.general-group.it