

La Direzione di ITALIANA MENSE S.r.l. ritiene che, operare una scelta basata su comportamenti etici, sulla serietà professionale, affidabilità, efficienza dei processi e qualità dei servizi offerti e orientati al Cliente, con investimenti sulle proprie risorse, sia la sola strada perseguibile per chi vuole rimanere e prosperare sul mercato. La visione dell'azienda è quella di valutare e migliorare continuamente le proprie prestazioni, al fine di fornire i più alti standard di prodotti e servizi ai clienti, ottenendo al contempo un vero rapporto qualità-prezzo.

VALORI AZIENDALI

Sulla base di questo profondo convincimento, ITALIANA MENSE S.r.l. considera i seguenti valori il nucleo centrale della vita aziendale:

- **orientamento al Cliente:** è una priorità per tutti i membri della società e si traduce nell'ascoltare con attenzione le richieste formulate dal Cliente, considerandolo il bene più prezioso dell'azienda, e cercando di rispondere sempre alle sue esigenze, al fine di fidelizzare i clienti mantenendo un alto livello di soddisfazione;
- **miglioramento del servizio** per consolidare la propria immagine e conquistare il mercato, ITALIANA MENSE S.r.l. punta sul miglioramento costante della qualità del suo servizio e sull'adattabilità; tutto il personale deve acquisire consapevolezza del fatto che l'errore nel lavoro quotidiano è sempre una minaccia all'efficacia del servizio e all'efficienza dei processi aziendali;
- **ricerca costante di soluzioni tecnologiche innovative** che soddisfino le esigenze e le aspettative dei clienti, garantiscano il supporto e lo sviluppo della loro attività, assicurino flessibilità operativa e facilità di adeguamento ai mutamenti tecnologici in atto;
- **chiarezza e trasparenza:** la società definisce e rende noti al personale gli obiettivi, per il cui raggiungimento sono coinvolti tutti i settori; nella medesima ottica, per verificare che siano stati realizzati, tali obiettivi vengono sistematicamente misurati, in modo da fondare, su basi condivise, le decisioni strategiche della stessa;
- **organizzazione orientata ai processi:** la struttura organizzativa della Società ha come principale logica la creazione di valore aggiunto di ogni singolo processo; le prassi operative e gestionali sono volte a dare enfasi alla catena di contributi interni nella quale ogni attore deve essere consapevole del suo ruolo e di come esso contribuisce al raggiungimento degli obiettivi guida della società;
- **correttezza e affidabilità:** l'etica, intesa nella sua accezione più ampia quale fiducia e correttezza dei rapporti nei confronti dei clienti, dei colleghi, dei fornitori e degli altri interlocutori, è un valore che deve accompagnare ogni aspetto della Società.

COMPORAMENTO ATTESO

Il personale deve comportarsi sempre in modo corretto e svolgere il proprio lavoro con la piena consapevolezza dell'importanza che ogni attività quotidiana ha nel raggiungimento della politica aziendale: ci si attende la costante segnalazione dei problemi, ma soprattutto collaborazione nella loro risoluzione e impegno nella loro prevenzione.

ITALIANA MENSE S.r.l. RIBADISCE IL SUO IMPEGNO:

- al rigoroso rispetto delle norme di legge e regolamentari vigenti;
- ad analizzare i rischi e le opportunità per conseguire i risultati attesi ed il miglioramento, accrescendo gli effetti desiderati e prevenendo quelli indesiderati;
- a soddisfare le aspettative di tutte le parti interessate;
- alla soddisfazione dei requisiti del Cliente ed alla dimostrazione del conseguimento della qualità promessa, consolidando i servizi offerti su misura per le esigenze del Cliente, basati su affidabilità ed efficienza dei processi;
- a garantire disponibilità di risorse e mezzi adeguati al raggiungimento degli obiettivi, in modo da mettere il personale nelle condizioni di svolgere al meglio il proprio lavoro;
- alla ricerca della prevenzione di problemi e del miglioramento dei suoi servizi;
- alla misurazione delle proprie prestazioni attraverso indicatori (KPI);
- al riesame periodico del Sistema di Gestione per assicurarne l'adeguatezza, l'efficacia, l'efficienza e la corretta applicazione nel tempo;
- alla definizione di obiettivi e linee di sviluppo annuali, alla loro verifica e aggiornamento e alla loro pubblicazione e diffusione.

Tutto il personale è chiamato a condividere tale Politica e a uniformarsi ad essa nel lavoro di ogni giorno.

La Direzione

Pasquale Lasala

