

MAVDY

MAPFRE Worldwide Digital Assistance

Politica Gestione Sistema Integrato



MAVDY
SERVICES

Cod. R.233
Dipartimento:
Data Creazione: 09/09/2022
Data Ultima Revisione: 08/05/2024
Rev. n.1
AD USO PUBBLICO

L'Alta Direzione di MAPFRE ritiene che "il successo di una attività imprenditoriale sia il frutto di una mediazione eccellente tra gli interessi dei clienti, compresi gli obblighi di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, sicurezza informazioni e lo sviluppo sostenibile, inteso come il raggiungimento dell'equilibrio tra Ambiente, Società ed Economia".

Il valore aggiunto di MAPFRE nel contesto internazionale in cui è inserito, è rappresentato da brevetti, capacità progettuale, staff tecnico e commerciale, solidità aziendale conclamata da decenni di successo. La competenza e la cortesia nel seguire i propri clienti, la capacità di personalizzare il servizio in base alle singole esigenze, uniti alla continua ricerca dell'eccellenza, sono i punti di forza di MAPFRE. In questa ottica di "qualità" la stessa attenzione viene posta in tutte le fasi operative, dalla pianificazione dei propri servizi alla realizzazione e commercializzazione dei propri prodotti agli aspetti ambientali che possono avere impatti sull'ambiente nonché alla riduzione di tutti i possibili rischi, tendendo infinitamente all'annullamento, che possono avere conseguenze sulla salute e sicurezza dei lavoratori di MAPFRE.

Keywords per MAPFRE sono:

- **solvibilità**, sia finanziaria che in termini di risorse, per poter rispondere a tutti i nostri impegni e strategie.
- **Integrità**. Basare le relazioni commerciali su correttezza e trasparenza e tolleranza zero per qualsiasi pratica non compatibile con il pieno rispetto dei diritti umani, l'uguaglianza e l'effettiva inclusione.
- La vocazione a offrire un **servizio di eccellenza** guida tutte le nostre attività per soddisfare le aspettative dei nostri clienti.
- **L'innovazione** è la leva che utilizziamo costantemente per differenziarci e sviluppare le soluzioni più appropriate.

La **Mission** che la Direzione MAPFRE si è data è di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad un'attenta gestione delle problematiche legate alla **Qualità** ed alla **Sicurezza delle Informazioni**. A tali fini la Direzione di MAPFRE dà evidenza della sua leadership e del suo impegno nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione Integrato certificato e nel miglioramento continuo della sua efficacia attraverso i seguenti **PRINCIPI GENERALI**:

- La focalizzazione sul cliente ovvero la divulgazione a tutto il personale dell'importanza di rispettare i requisiti definiti da leggi / regolamenti e del cliente;
- la definizione dei "Piani di miglioramento" descrittivi delle modalità attraverso cui viene perseguita la presente politica per la qualità e sicurezza delle Informazioni;
- la disponibilità, la professionalità e l'adeguatezza delle risorse necessarie per attuare, tenere aggiornato e migliorare in modo continuo l'efficacia del suo SGI ed accrescere la soddisfazione dei clienti;
- il massimo impegno nella prevenzione di ogni eventuale non conformità, ottimizzando la gestione dei processi in termini di efficienza ed efficacia, implementando una gestione del rischio attraverso la filosofia del "Risk Based Thinking" (RBT) e garantendo un costante presidio delle attività in qualsiasi modo connesse con gli aspetti critici individuati.

Per raggiungere i suddetti risultati, la Direzione si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla qualità, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti qui esposti e la verifica dei risultati ottenuti. Il punto di

Autore (Nome e Cognome e funzione):	Responsabile Gestione Sistema Integrato
Approvato da (Nome e Cognome e funzione):	Gian Paolo Aliani Soderi (Direttore Generale)

partenza per la realizzazione di queste politiche è stato individuato nel perseguimento dei seguenti **OBIETTIVI TRIENNALI** (2022-2024): crescita disciplinata sostenibile, equilibrata e redditizia; miglioramento dell'efficienza interna e accelerazione della trasformazione in corso.

OBIETTIVI PIANO STRATEGICO

CRESCITA E PROFITABILITÀ



Costante crescita media del fatturato nel triennio oltre il 20%



Crescita profittevole mantenendo Italia tra le migliori filiali del mondo

EFFICIENZA E PRODUTTIVITÀ



Implementazione di nuovi sistemi operativi volta a migliorare il lavoro e la customer experience.



Focus su processi aziendale per incrementare l'efficienza.

TRASFORMAZIONE: PERSONE E SOSTENIBILITÀ



Attenzione alla transizione energetica



Al passo con il cambiamento della società e le nuove esigenze

AREA GENERALE E QUALITÀ

3

- Istituire e mantenere un Sistema Integrato Qualità – Sicurezza Informazioni secondo gli standard internazionali UNI-EN ISO 9001:2015, lo standard ISO IEC 27001:2013;
- Operare in conformità alla legislazione e regolamentazione applicabile ai prodotti e processi aziendali dialogando con le Autorità e collaborando con le Istituzioni garantendo la massima correttezza e trasparenza nei rapporti e fornendo informazioni complete, affidabili e chiare;
- Aumento della Customer Satisfaction (interna ed esterna) assicurando il rispetto dei requisiti esplicitati dal cliente qualitativi, quantitativi, di sicurezza delle informazioni, tramite una focalizzazione sull'efficienza operativa dei processi di pianificazione ed erogazione del servizio puntando su un costante e progressivo aumento del livello di innovation.
- Garantire un adeguato livello di formazione, addestramento, informazione e comunicazione a tutto il personale e la sua costante consultazione e partecipazione, a tutti i livelli e non solo a quelli manageriali, ai fini del miglioramento del SGI;
- Crescita aziendale tramite aumento costante del fatturato (costi/efficienza) ed ottimizzazione dei costi di gestione (compresi fornitori ed outsourcer), ricorrendo a Fornitori pre-qualificati, e sensibilizzandoli sulle tematiche della qualità del prodotto / servizio e di sicurezza sulle informazioni in un'ottica di miglioramento continuo;

AREA SICUREZZA INFORMAZIONI

- Obiettivo ridurre gli incidenti sicurezza informazioni tramite l'adozione di strumenti di analisi degli incidenti/quasi incidenti, al fine di individuarne le cause e di prevenirne il ripetersi;
- L'impegno a mantenere gli aspetti di sicurezza informazioni in costante miglioramento continuo, puntando sempre non solo alla riduzione dei rischi, ma ai concetti di Risk Assessment e prevenzione; considerando la sicurezza delle informazioni ed i relativi risultati come parte integrante della gestione aziendale e del business;
- Garantire un adeguato livello di formazione, addestramento, informazione e comunicazione a tutto il personale al fine di garantire la **riservatezza**, l'**integrità** e la **disponibilità** degli asset (fisici ed informatici).

Autore (Nome e Cognome e funzione):	Responsabile Gestione Sistema Integrato
Approvato da (Nome e Cognome e funzione):	Gian Paolo Aliani Soderi (Direttore Generale)

A tal fine la Direzione assicura il monitoraggio e la verifica costanti degli obiettivi ed impegni dichiarati nella presente Politica Aziendale (con cadenza almeno annuale), la verifica dell'adeguatezza del Sistema di Gestione e la verifica del rispetto dei requisiti legislativi attraverso gli audit interni e di terza parte, la pubblicazione periodica dei risultati ottenuti in ambito sicurezza informazione e qualità all'interno dell'azienda.

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

Verrone 09 Settembre 2022

Autore (Nome e Cognome e funzione):	Responsabile Gestione Sistema Integrato
Approvato da (Nome e Cognome e funzione):	Gian Paolo Aliani Soderi (Direttore Generale)