

SILFI SOCIETÀ ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY Spa, nella gestione dei servizi pubblici ad essa affidati dalle Pubbliche Amministrazioni socie, si impegna a garantire la qualità dei prodotti/servizi erogati in conformità ai livelli di servizio stabiliti nei contratti stipulati e nei Disciplinari Tecnici attuativi.

In seguito alla fusione per incorporazione tra SILFIspa (incorporante) e Linea Comune S.p.a. (incorporata) la Società intende estendere le medesime garanzie di qualità anche ai servizi forniti dalla Società incorporata.

In sintesi, le attività svolte ad oggi da SILFIspa sono le seguenti: gestione dell'illuminazione pubblica, degli impianti semaforici, delle colonnine di ricarica dei veicoli elettrici, delle telecamere di videosorveglianza, della rete in fibra ottica e degli altri impianti comunque attinenti alla viabilità stradale; gestione di una piattaforma di servizi tecnologici (CST), gestione e sviluppo dei sistemi informativi territoriali (SIT), gestione dell'attività del Contact Center 055055, della Firenze Card e delle biglietterie informatizzate dei musei civici fiorentini, progettazione e sviluppo software.

La società intende organizzare le risorse aziendali e svolgere le attività affidatele in modo che il livello qualitativo ed economico delle prestazioni suddette corrisponda a quello richiesto dalle Amministrazioni socie, nonché da quanto atteso dai fruitori dei servizi erogati, operando con professionalità ed economicità e promuovendo la comunicazione e la cooperazione con i cittadini e gli utenti in genere.

Allo scopo di perseguire la propria *mission* aziendale, SILFIspa ha deciso di sviluppare e mantenere costantemente aggiornato un Sistema di gestione per la Qualità dei propri processi, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Le attività organizzative e tecniche sono quindi regolamentate in modo sistematico, pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- migliorare le modalità di gestione dei processi per il conseguimento di risultati, nell'ottica del "*miglioramento continuo*";
- sviluppare e mantenere servizi il più possibile efficienti ed affidabili, che permettano la riduzione dei disservizi, dei conseguenti reclami e dei relativi costi;
- fornire servizi che siano conformi agli standard richiesti dall'utente, stabiliti dall'azienda e conformi ai requisiti delle leggi e dei regolamenti vigenti;
- promuovere e favorire la formazione del personale interno all'azienda;
- lavorare in termini di contenimento dei costi e di efficienza interna al fine di mantenere l'equilibrio economico della gestione;
- favorire la comunicazione e la trasparenza nella gestione dei processi della Qualità, rendendo sempre aggiornati, disponibili e consultabili tutti i documenti pertinenti.

La Direzione di SILFIspa è impegnata a perseguire la realizzazione e la continua evoluzione del Sistema di gestione per la Qualità al fine di consolidare e migliorare l'immagine dell'azienda, anche attraverso l'impegno e la professionalità di tutto il personale aziendale, che è coinvolto e responsabile della corretta attuazione del Sistema.

Affinché la Politica della Qualità possa realizzarsi in modo concreto, SILFIspa si impegna a:

- fornire ai cittadini/utenti servizi efficaci e conformi ai requisiti prescritti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- definire specifici indicatori per la misura della qualità dei servizi e dei processi ed in tale senso adottare e pubblicare sul sito aziendale la Carta dei Servizi;
- adeguarsi quotidianamente al Modello di Organizzazione e Gestione di cui al d.lgs 231/2001 ed al Codice Etico e di Comportamento della Società;
- garantire la disponibilità delle risorse necessarie;
- garantire la sicurezza del personale, la formazione e l'addestramento dei propri dipendenti;
- verificare l'applicazione del sistema di gestione della qualità, attraverso audit interni;
- rilevare ed esaminare le non conformità per migliorare con adeguate azioni correttive il sistema qualità applicato;
- riesaminare periodicamente gli obiettivi prefissati e monitorarne il raggiungimento per perseguire il "*miglioramento continuo*".

Maggio 2020

Il Direttore Generale

