

## Politica per la Qualità

Reciproca è una Società di Mutuo Soccorso che opera nel mondo no-profit ed offre assistenza sanitaria integrativa.

Da sempre ascoltiamo i nostri Soci e cerchiamo di stare loro vicini nei momenti più delicati delle loro vite con umanità e solidarietà.

Reciproca ha adottato e certificato il suo sistema di gestione per la qualità secondo lo standard ISO 9001 dal 2015. Il sistema consente di gestire e controllare i processi aziendali e garantire professionalità ed attenzione verso i propri soci e stakeholders.

La Direzione fa proprie le necessità ed aspettative dei propri soci e stakeholders impegnandosi a:

- pianificare eseguire e monitorare i processi di erogazione dei servizi;
- monitorare le esigenze dei soci/enti per adeguare e migliorare i servizi erogati;
- selezionare partner professionali in grado di supportare le attività svolte per i soci/enti;
- investire in formazione del personale per accrescerne le competenze;
- creare un clima aziendale sereno per i propri dipendenti che possa essere fonte di accoglienza ed ascolto delle esigenze dei soci.

Il sistema di gestione per la qualità supporta l'azienda nel compimento dei propri impegni.

La Direzione si impegna a:

- definire specifici obiettivi di miglioramento del suo sistema di gestione e mettere a disposizione le risorse necessarie;
- effettuare audit interni sul sistema al fine di verificarne l'applicazione;
- riesaminare periodicamente il sistema, la sua Politica e gli obiettivi;
- rispettare le normative sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e le altre norme cogenti di settore.

La Direzione attribuisce al Responsabile del sistema di gestione la responsabilità e l'autorità per:

- assicurare che i processi necessari al SGQ siano definiti, attuati e costantemente aggiornati;
- riferire sulle prestazioni del SGQ;
- assicurare la diffusione del SGQ a tutto il personale.

La Direzione assicura che la presente politica sia comunicata e recepita a tutti i livelli dell'organizzazione, essa viene riesaminata annualmente per verificarne l'adeguatezza.

Firenze, 28 marzo 2025

Reciproca sms

