



POLITICA DELLA QUALITÀ

MM Spa nasce nel 1955 (con il nome Metropolitana Milanese) come società di ingegneria interamente di proprietà del Comune di Milano. È incaricata di progettare e realizzare le linee della Metropolitana della città, che inaugura a partire dal 1964. Grazie all'acquisizione di sempre maggiori competenze nel campo dell'ingegneria, con il passare degli anni ad MM vengono affidate numerose aree di intervento, tra cui la viabilità, l'edilizia e i parcheggi, in Italia e nel mondo.

A partire dal 2003, il Comune di Milano affida a MM la gestione del Servizio Idrico Integrato della città, che serve un territorio di circa 180 km² con una popolazione di circa 2 milioni di persone. Dal 2014 collabora con il Comune di Milano nella gestione e ammodernamento dell'Edilizia Residenziale Pubblica. Dal 2020 MM segue le attività di interventi di manutenzione ordinaria, periodica, programmata e pronto intervento del patrimonio comunale di edilizia scolastica, degli impianti di sollevamento a servizio dei sottopassi stradali e degli impianti sportivi di proprietà del Comune di Milano. A partire dal 2022, l'azienda ha dato avvio alle operazioni di cura e manutenzione diretta del verde di pertinenza del patrimonio ERP del Comune di Milano. Nel 2023 si aggiudica la progettazione della Linea 1 della metropolitana di Tel Aviv, e dal 2024 -dopo averla progettata e realizzata- avvia la gestione della Vasca di laminazione del Seveso.

Oggi MM è una **solida realtà attiva nella cura e nello sviluppo della Città di Milano**, che ha saputo portare la capacità di gestire attività ad elevata competenza tecnica storicamente legate alla mobilità sostenibile, nei settori sopra citati.

La **Mission di MM** è "Assicurare i migliori standard di qualità ed efficienza nei servizi gestiti, operando con competenza e competitività in attuazione degli indirizzi della proprietà, valorizzando la propria natura di impresa pubblica al servizio della collettività" e si concretizza nei seguenti capisaldi:

1. consolidare la presenza della società nella realizzazione di infrastrutture per il trasporto di massa e interventi sul territorio finalizzati alla risoluzione dei problemi legati al traffico, alla viabilità, all'ambiente;
2. gestire in efficienza ed economicità il ciclo integrato delle acque, assicurando i fabbisogni idrici del territorio milanese in maniera quantitativamente adeguata e qualitativamente ottimale e garantendo un governo responsabile della risorsa acqua;
3. garantire un'efficiente gestione del patrimonio abitativo di proprietà comunale, con annessi usi diversi, focalizzandosi sulle specifiche attività di gestione amministrativa nonché sugli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria;
4. assicurare la realizzazione di un'efficace attività nel campo del facility management e delle field operation a servizio del Comune di Milano
5. proseguire nel processo di internazionalizzazione individuando all'estero mirate opportunità di business per la valorizzazione del know how della società;
6. incrementare collaborazioni e sinergie con il sistema delle società partecipate dal Comune di Milano;

7. ottenere la massima soddisfazione dei propri Stakeholder (clienti committenti, azionista-Comune di Milano, utilizzatori finali, personale della società, enti e istituzioni, autorità di controllo, ecc.) nel rispetto delle aspettative e delle esigenze esplicite ed implicite degli stessi.

I valori in cui MM si riconosce, riportati nel modello dei valori aziendale, sono:

- **Affidabilità:** Accountability a tutto tondo su tempi, qualità, costi e aspetti di contorno
- **Competenze:** Essere pronti a rafforzare e a sviluppare nuove competenze, saper innovare
- **Competitività e Flessibilità:** Dimostrare la capacità di agire velocemente, con attenzione alla gestione dei costi, come in un'azienda di mercato
- **Trasparenza:** Agire con approccio trasparente, per valorizzare i risultati e per segnalare/gestire criticità
- **Reputazione e Integrità:** Operare nell'ottica di perseguire gli obiettivi complessivi aziendali, mostrando requisiti anche morali nella gestione delle attività "sensibili".

In tutti i settori MM opera con responsabilità, integrando nella propria strategia di business i valori della sostenibilità con l'obiettivo di valorizzare il bene comune, perseguendo uno sviluppo del territorio che metta in equilibrio obiettivi ambientali, sociali ed economici fornendo servizi pubblici essenziali di alta qualità che rispondano ai bisogni dei cittadini. Per i dettagli si rimanda al Bilancio di Sostenibilità pubblicato su base annua e disponibile sul sito web istituzionale di MM.

Un importante impegno e una particolare attenzione sono rivolti alla gestione del **Climate Change**, al fine di garantire la prevenzione degli impatti negativi eventualmente derivanti dalle nostre attività o che impattano sui nostri processi. Per i dettagli in merito alle risorse impiegate, alle iniziative, ai progetti e ai risultati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità.

In questo contesto, il **Sistema di Gestione Qualità (SGQ) ISO 9001** rappresenta un valido strumento a supporto degli obiettivi aziendali correlati alla Vision, alla Mission e ai Valori aziendali.

L'Alta Direzione è pienamente coinvolta nel Sistema ISO 9001, nell'analisi dei rischi, nell'analisi del contesto e dell'andamento della soddisfazione del cliente ed attraverso la presente Politica si impegna a fornire le risorse necessarie per garantire un processo di continuo miglioramento, di mitigazione degli eventuali rischi individuati e di accrescimento della soddisfazione dei clienti e degli stakeholder, tematiche afferenti al Climate Change.

I principali elementi operativi su cui si fonda il Sistema di Gestione Qualità di MM sono:

- ✓ analizzare il contesto e tutti i suoi stakeholder, individuandone aspettative, rischi e opportunità
- ✓ facilitare il consolidamento di un approccio orientato alla prevenzione e al miglioramento attraverso la progressiva integrazione verticale e orizzontale mediante le attività di team e la condivisione di obiettivi interfunzionali, per ottenere un risultato complessivo aderente alle aspettative fissate come target
- ✓ agevolare lo sviluppo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi aziendali e la condivisione di metodologie altamente specializzate per ottenere un risultato complessivo allineato alle aspettative fissate come obiettivo

- ✓ monitorare attraverso sistemi di controllo e di valutazione delle prestazioni effettuate l'efficacia delle procedure applicate, il raggiungimento degli obiettivi e valutare nel corso dei Riesami del Sistema di Gestione Qualità le eventuali correzioni da intraprendere
- ✓ monitorare costantemente la gestione delle non conformità
- ✓ mantenere e migliorare nel tempo il Sistema di Gestione Qualità
- ✓ implementare un Sistema di Miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione Qualità, definendo annualmente obiettivi specifici, ovvero concreti e misurabili di miglioramento, nonché verificabili in termini di avanzamento
- ✓ analizzare i KPI risultanti dai processi, dai servizi gestiti, dai fornitori
- ✓ aggiornare la Politica della Qualità ogni qualvolta si renda necessario, affinché rimanga sempre appropriata alle finalità ed al contesto di MM e sia di supporto agli indirizzi strategici
- ✓ misurare la soddisfazione di tutti gli Stakeholder, al fine di controllarla e migliorarla nel tempo
- ✓ assicurare che i requisiti di tutti gli Stakeholder e quelli cogenti siano individuati, definiti e applicati allo scopo di accrescere la soddisfazione degli Stakeholder stessi
- ✓ monitorare in modo sistematico la formazione permanente, la qualità e le attività delle persone con percorsi di ricerca e formazione tecnica, teorica e pratica, finalizzati al costante accrescimento delle competenze al fine di perseguire gli obiettivi strategici aziendali e di accrescere la competitività di MM sul mercato
- ✓ sviluppare, sia al proprio interno sia verso l'esterno, la consapevolezza dell'importanza che ciascuno assume nel Sistema di Gestione Qualità, sensibilizzando tutti gli attori coinvolti alle necessità degli Stakeholder
- ✓ garantire a tutte le parti in causa la riservatezza sulle informazioni di cui viene in possesso, la stabilità della struttura e una spiccata propensione per fornire servizi che ne soddisfino le esigenze
- ✓ garantire coerenza ed interazione con gli argomenti e le attività previste nel Bilancio di Sostenibilità, in particolare, in risposta all'Amendment ISO 9001, al Climate Change.

Milano, 21 ottobre 2024

Francesco Mascolo
Amministratore Delegato MM Spa

Firma autografa apposta sull'originale