

 VOLPIANO	<b>MANUALE della QUALITA'</b>	<b>ALLEGATO 12</b>
	<b>POLITICA PER LA QUALITA'</b>	Pagina 1 di 2

La I-Dika individua nella propria Politica per la Qualità gli otto Principi di Gestione per la Qualità, che fa propri, e precisamente:

1. Orientamento al cliente
2. Leadership
3. Coinvolgimento del personale
4. Approccio per processi e relativa analisi dei rischi e opportunità
5. Approccio sistemico alla gestione realizzata utilizzando il ciclo PDCA (plan-do-check-act)
6. Miglioramento continuo
7. Decisioni basate su dati di fatto
8. Rapporto di reciproco beneficio con i fornitori

La I-Dika inoltre individua, come obiettivo primario della sua politica, il soddisfacimento delle attese di quanti intervengono in maniera diretta o meno al ciclo di attività sviluppata (Clienti, Azionisti, Dipendenti, Fornitori).

Ritiene che la Qualità dei servizi forniti, ottenuta attraverso un impegno costante in ogni fase dei singoli processi aziendali, sia la chiave per raggiungere posizioni di preminenza sul mercato.

Individua quindi, nello sviluppo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, il mezzo più adeguato per raggiungere e mantenere questi obiettivi e per condurre l'azienda verso il miglioramento delle sue prestazioni di servizio.

A fondamento del Sistema di Gestione per la Qualità, la Società I-Dika pone i seguenti requisiti essenziali:

- Nella gestione del SGQ è impegnata, in modo diretto, continuo, permanente, la Leadership aziendale.
- Nell'attuazione del SGQ è coinvolto pienamente e consapevolmente il personale dell'azienda a tutti i livelli. A questo scopo tutto il personale deve sentirsi *impegnato in e parte di* questo *continuo processo di miglioramento*, mediante il corretto svolgimento delle precise mansioni a ciascuno assegnate.
  - Il rapporto con il Cliente è improntato alla massima collaborazione, al fine di valutarne correttamente le esigenze e potervi rispondere tempestivamente, ciò assicura il suo soddisfacimento e quindi il giusto ritorno per l'azienda.
  - Viene mantenuto un rapporto di stretta collaborazione con i fornitori, per il miglioramento della Qualità dei prodotti e dei servizi acquistati.
  - La Leadership sorveglia con attenzione tutti gli interventi, e più specificatamente la messa in pratica di tutte le disposizioni inerenti la sorveglianza della qualità dei servizi, che formano oggetto di appropriata documentazione tenuta costantemente aggiornata.

 VOLPIANO	<b>MANUALE della QUALITA'</b>	ALLEGATO <b>12</b>
<b>POLITICA PER LA QUALITA'</b>		Pagina 2 di 2

- La Leadership assicura la disponibilità di mettere a disposizione le risorse necessarie per la gestione e lo sviluppo delle attività.
- Ogni FA deve impegnarsi a soddisfare costantemente le esigenze di tutta la clientela, affinché i servizi e le attività svolte da ciascuno siano conformi ai requisiti cogenti e che diano soddisfazione alla *domanda*.
- Nella consapevolezza del ruolo preminente delle risorse umane, particolare attenzione è dedicata alla formazione, alla motivazione ed allo sviluppo di tutto il personale.

La Leadership si impegna a rivedere la propria Politica Aziendale almeno una volta all'anno in occasione del riesame del Sistema Gestione Qualità, od ogni volta che si renda necessario, per mutate condizioni di mercato o di gestione aziendale.

Il Sistema di Gestione per la Qualità sviluppato dalla Società I-Dika è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

La diffusione della conoscenza e l'applicazione di tale norma in tutta l'azienda, sono assicurate dall'impegno costante della Leadership.

#### **ATTENZIONE AL CLIENTE**

La Leadership dell'azienda, al fine di porre sempre maggiore attenzione al cliente, per capire e soddisfare le esigenze dello stesso, ha individuato la necessità:

- di comprendere le esigenze e le aspettative dei clienti attuali o potenziali quali:
  - la conformità
  - la fidatezza
  - la disponibilità
  - la puntualità
  - l'assistenza durante e post – servizio
  - il prezzo ed i costi del ciclo del servizio
  - la responsabilità
- di definire le caratteristiche dei servizi e delle attività connesse che sono importanti per propri clienti
- di concentrarsi sul miglioramento dei processi
- di comunicare a tutta l'organizzazione i requisiti richiesti.

