

Premessa

La direzione di **IM GROUP S.R.L.** si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente. Al fine di garantire un prodotto ed un servizio improntati alla massima soddisfazione dei propri clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, l'organizzazione definisce come principi della propria Politica di Qualità:

Soddisfazione del Cliente

IM GROUP S.R.L. si propone di assicurare competenza, continuità, diligenza, qualità e livello adeguato delle proprie prestazioni nel rispetto dell'etica professionale e nell'ottica di garantire nel tempo il miglioramento della Soddisfazione del Cliente. In particolare la soddisfazione del cliente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento su temi correlati alle prestazioni offerte.

La soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia gli sviluppi di acquisizione della cultura aziendale, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di **IM GROUP S.R.L.**. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare prestazioni rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction in quanto fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Consolidamento e implementazione di standard qualitativi delle prestazioni professionali

L'obiettivo viene garantito attraverso un controllo costante in tutte le fasi di realizzazione delle stesse e nel rispetto delle normative vigenti migliorando l'immagine e la credibilità sul mercato

Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

Informazione /formazione dei collaboratori

L'obiettivo viene garantito attraverso l'insegnamento necessario a consentire loro di svolgere con consapevolezza i compiti affidatigli e di monitorare le prestazioni per meglio soddisfare le esigenze dei clienti. A tale scopo viene garantito un supporto continuo formativo ed informativo e l'individuazione di un preciso e coerente Piano di Formazione e Aggiornamento volto all'effettiva crescita

Monitoraggio collaboratori

L'obiettivo viene garantito attraverso il controllo del rispetto da parte dei collaboratori degli obblighi del segreto e della riservatezza professionale, che anch'essi sono tenuti ad osservare, nonché gli impegni contrattuali espliciti ed impliciti.

Vaglio della competenza di collaboratori esteri

L'obiettivo viene garantito assicurandosi che altri colleghi e/o professionisti, siano in possesso della capacità di garantire qualità, affidabilità, competenza, responsabilità

Approccio per processi

L'organizzazione identifica le diverse attività dell'organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

L'organizzazione gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire ed i risultati attesi;
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate.

Leadership

L'organizzazione si assume la responsabilità del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

L'organizzazione comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

Valutazione dei rischi e delle opportunità

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio risk.based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi;
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi

Miglioramento continuo

L'organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

L'obiettivo viene garantito attraverso:

- **Professionalità** delle prestazioni;
- **Trasparenza** dei comportamenti;
- **Diligenza** nello svolgimento degli incarichi professionali;
- **Correttezza** professionale;
- **Riservatezza**;
- **Disponibilità** totale nei confronti del Cliente;
- Senso di **responsabilità**;
- **Spirito Costruttivo** nella risoluzione dei problemi.

Data: 23/01/2023