

Impemba & Associati considera l'adozione di un Sistema della Qualità come elemento fondamentale per la gestione della Società.

L'esperienza, la ricerca ed il costante contatto con i clienti consentono all'azienda di definire ed aggiornare la propria Politica per la Qualità dalla quale derivano le linee guida e di riferimento per il conseguimento dei propri indirizzi strategici.

Con la presente dichiarazione si intendono fissare le linee guida per la creazione del Sistema di Gestione della Qualità per i servizi offerti, prendendo in considerazione i seguenti aspetti:

- quadro normativo e legislativo vigente;
- confronto con altre Società di consulenza;
- organizzazione in termini di risorse umane e tecnologiche;
- obiettivi di miglioramento conseguibili dall'organizzazione;
- obiettivi perseguibili di *customer satisfaction* per tutti i clienti;
- crescita culturale perseguibile dal personale dell'organizzazione;
- valorizzazione dei contributi professionali dei fornitori esterni.

Considerate le finalità dell'organizzazione e sulla base dell'analisi del contesto in cui opera, la Politica della Qualità consiste nel perseguimento dei seguenti obiettivi, nel rispetto dei principi etici dell'azienda:

- per i servizi di consulenza:
  - ricercare la piena soddisfazione del cliente anche quando le esigenze si esprimono in maniera articolata, fornendo prodotti conformi agli standard contrattuali;
  - ottenere dal cliente motivata fiducia sulla capacità dell'organizzazione di conseguire il livello qualitativo prescritto e di mantenerlo nel tempo;
  - perseguire il miglioramento continuo nei servizi forniti e nei processi attivati, misurando continuamente le *performance* raggiunte;
  - fornire al cliente un servizio a 360°, garantendo la sua piena soddisfazione;
  - utilizzare le risorse al fine di produrre quanto richiesto nel rispetto delle norme vigenti in materia di ambiente, sicurezza e prevenzione;
  - ottenere dai propri clienti la riconferma anche a distanza di tempo;
- per le attività di formazione:
  - mirare ad aggiornamento, formazione e qualificazione continua del personale per poter proporre tematiche sempre innovative ai propri clienti;
  - gestire i progetti formativi in una logica di servizio totale, garantendo il raggiungimento di tutti gli obiettivi e la piena soddisfazione del cliente;
  - coinvolgere i fornitori esterni ed intrattenere con essi un rapporto continuativo finalizzato ad una crescita comune;
  - accrescere la fiducia dei propri clienti, incrementando gli interventi formativi richiesti;
  - ricercare la piena soddisfazione del cliente, monitorandola attraverso questionari di valutazione sottoposti al termine di ogni intervento formativo;
  - utilizzare le risorse al fine di produrre quanto richiesto nel rispetto delle norme vigenti in materia di ambiente, sicurezza e prevenzione;

- per le attività di ricerca e selezione:
  - assicurare la soddisfazione del cliente, fornendogli una rosa di candidati tra cui scegliere che sia la più in linea possibile con le esigenze espresse dal cliente durante la fase di *briefing* iniziale;
  - accrescere il numero di ricerche affidate;
  - utilizzare le risorse al fine di produrre quanto richiesto nel rispetto delle norme vigenti in materia di ambiente, sicurezza e prevenzione.

Per raggiungere gli obiettivi sopra menzionati, l'Amministratore Unico ritiene indispensabili le seguenti azioni:

1. effettuare e riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità;
2. dare un corretto assetto gestionale ed organizzativo all'azienda;
3. implementare metodologie di lavoro tali da poter gestire in forma controllata le attività;
4. comunicare la politica e gli obiettivi del sistema di gestione della Qualità agli *stakeholder*;
5. formare e sensibilizzare tutto il personale nell'attuazione del sistema di gestione della qualità;
6. valutare periodicamente la conformità del proprio sistema di gestione della qualità rispetto alle norme di legge vigenti.

Milano, 14 Novembre 2019

L'Amministratore Unico  
Dott. Gabriele Impemba