



La **ICCS informatica S.r.l.** è responsabilmente e concretamente impegnata nei confronti di tutte le parti interessate, per:

- ✓ Offrire soluzioni SW che soddisfino pienamente le richieste e le aspettative dei clienti diretti, degli utenti operativi sui sistemi e, infine, dei destinatari finali dei servizi erogati tramite i sistemi stessi;
- ✓ Ottimizzare il servizio attraverso il monitoraggio dei processi e dei relativi costi per conseguire una redditività congrua che garantisca la continuità aziendale e, quindi, tutte le parti interessate;
- ✓ Attuare interventi e misure rivolti alla semplificazione delle procedure operative dei clienti tramite la parametrizzazione dei sistemi, per eliminare il peso delle gestioni manuali e cartacee e ridurre i costi del servizio dei clienti;
- ✓ Operare nel contesto di riferimento per l'individuazione e mitigazione dei rischi correlati alle attività aziendali.

Le parti interessate sono individuate con un monitoraggio sistematico del contesto di riferimento della ICCS Informatica S.r.l. e sono le seguenti:

- ✓ I clienti,
- ✓ Gli utenti operativi sui sistemi,
- ✓ I destinatari ultimi dei servizi erogati da tali sistemi,
- ✓ I dipendenti;
- ✓ I fornitori e le risorse in outsourcing ad essi collegate.

Questo impegno, di alta priorità, si esplica principalmente con la volontà di coinvolgere responsabilmente tutto il personale, aumentandone competenza e consapevolezza sull'esigenza di garantire un operato sempre teso alla massima attenzione verso il perseguimento del miglioramento continuo delle performances competitive della ICCS informatica S.r.l.

La Direzione, quindi, si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione guida di tutte le attività aventi influenza positiva sull'impatto che la ICCS Informatica può generare sull'ambiente competitivo che la circonda, attraverso la diffusione a tutti i livelli degli obiettivi di miglioramento.

Gli obiettivi sono coerenti con l'analisi del contesto effettuata dall'azienda per individuare le parti interessate, i bisogni e le aspettative ad esse collegati e i rischi che insistono sulla ICCS Informatica (minacce da affrontare e opportunità da cogliere).

I seguenti obiettivi e impegni sono fissati annualmente e diffusi al personale responsabile, tramite il prospetto "Obiettivi - Processi – Indicatori – Monitoraggio" diffuso tramite il riesame della Direzione:

- 1) La piena soddisfazione dei propri clienti e, in generale, di tutte le parti interessate;
- 2) L'assicurazione della disponibilità di risorse;
- 3) Il miglioramento continuo dei processi e dei servizi;



Politica per la Qualità

(par. 5.2 ISO 9001:2015)

La piena soddisfazione e crescita continua di tutte le persone;

- 4) Il miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione;
- 5) Il rispetto degli obblighi di conformità relativo agli impegni sottoscritti con le parti interessate, ai requisiti cogenti del settore nel quale opera e ai principi della norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'Amministratore Unico è impegnato nel raggiungimento di questi obiettivi garantendo che ogni risorsa umana sia consapevole e tenda al perseguimento dei medesimi.

Gli obiettivi generali, sono espressi in obiettivi specifici e misurabili tramite un quadro strutturale inserito nel "Riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione (il prospetto "Obiettivi - Processi – Indicatori – Monitoraggio"). Tale quadro, consente di definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità.

Gli obiettivi specifici e misurabili, a loro volta, sono espressi come miglioramento degli indicatori relativi a:

- L'incremento dei nuovi clienti su base annua;
- La validazione dei progetti gestiti;
- Il rispetto delle tempistiche concordate per le fasi della progettazione e sviluppo del software;
- La produttività delle risorse interne;
- Il margine di contribuzione netto sul fatturato;
- La minimizzazione dei reclami con la tempestiva presa in carico delle esigenze dei clienti;
- La soddisfazione dei clienti
- La conformità del sistema di gestione per la qualità ai requisiti della norma;
- Le ore di formazione pro capite.

Altri indicatori possono essere di volta in volta definiti nel corso dell'effettuazione del Riesame da parte della Direzione. L'Amministratore Unico ridefinisce e attribuisce gli obiettivi in sede di Riesame del Sistema Qualità. In questa occasione li diffonde a tutta l'organizzazione.

La Politica per la Qualità (esaminata, confermata o aggiornata nell'ambito del Riesame della Direzione) è attuata quotidianamente da tutto il personale e sotto la costante attenzione e supervisione della Direzione Operativa.

La Direzione
(Nella persona di Rosario Dolce)