

POLITICA PER LA QUALITÀ

International Care Company S.p.A. considera la politica per la qualità uno dei primari strumenti attraverso il quale conseguire gli obiettivi del proprio business, ponendo sempre al centro la piena soddisfazione del Cliente.

A tale scopo ICC ha costituito la Funzione Qualità e Processi, dedicata al mantenimento e miglioramento del Sistema per la Gestione della Qualità, al fine di promuovere la Qualità quale strumento in grado di assicurare:

1. il raggiungimento degli obiettivi di business;
2. la soddisfazione delle parti interessate, attraverso il rispetto dei requisiti specificati e/o cogenti attinenti al settore di riferimento;
3. il continuo miglioramento di efficacia ed efficienza dei propri processi di erogazione dei servizi;
4. la disponibilità di risorse necessarie per il supporto alle attività e al monitoraggio dei suddetti processi.

Il Sistema di gestione per la Qualità di ICC è stato istituito in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**

Mission Sistema Qualità

In particolare, ICC, con l'adozione di un Sistema di gestione per la qualità, si pone i seguenti obiettivi:

- fornire ai Clienti servizi puntuali e di qualità garantendo una significativa “flessibilità”, così da soddisfare le esigenze e le aspettative dei Clienti stessi, conseguendo contemporaneamente il profitto necessario al continuo sviluppo e miglioramento dell'azienda;
- adattare l'Organizzazione alle esigenze dei Clienti e del mercato tramite l'analisi della qualità del servizio fornito, della concorrenza e delle innovazioni di servizio e tecnologiche;
- definire ed attuare strategie di miglioramento continuativo che consentano non solo di consolidare ulteriormente la posizione ottenuta, ma di raggiungere la leadership nel proprio settore, rappresentando un riferimento di fiducia per i propri Clienti;
- operare per l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di garantire la massima efficacia e la massima efficienza;
- identificare i rischi e prevenirne le conseguenze e realizzare le opportunità che consentono di ottenere dei vantaggi tali da mantenere un elevato livello di competitività;
- definire e monitorare indicatori di performance o KPI (Key Performance Indicator) per misurare le proprie prestazioni generali ed identificare obiettivi di miglioramento;

Il Sistema di gestione per la Qualità è, pertanto, uno strumento di gestione dei processi in grado di assicurare il raggiungimento degli obiettivi aziendali e risulta una scelta strategica fondamentale per incrementare il valore dell'organizzazione e la sua competitività.

Coinvolgimento delle risorse umane nella Politica della Qualità

Obiettivi di ICC relativamente alla gestione delle risorse umane sono:

- sviluppare programmi di crescita e formativi del personale aziendale, cercando di individuare, assecondare e valorizzare le capacità specifiche di ognuno, e considerandone le aspettative nei confronti del lavoro e dell'impresa;
- accrescere sempre più la motivazione del personale unitamente al senso di appartenenza;
- assicurare che le persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il proprio controllo siano consapevoli della politica per la qualità definita dalla Direzione, degli obiettivi per la qualità, del valore del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- incentivare la comunicazione tra colleghi e la collaborazione tra i vari reparti con miglioramento del clima aziendale;
- stimolare i collaboratori a far emergere i problemi esistenti e a partecipare attivamente alla loro soluzione.