

Politica per la Qualità

La Direzione Generale definisce la Politica per la Qualità; documenta obiettivi ed impegni assunti, in funzione delle strategie aziendali, verso i clienti, il mercato ed i dipendenti dell'azienda stessa, affinché siano attuate, mantenute e migliorate le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità, con riferimento all'aderenza ai requisiti normativi e ai requisiti cogenti applicabili.

Per questo la Direzione Generale ritiene determinante la partecipazione di tutto il personale all'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, in modo da raggiungere la piena soddisfazione del cliente ed il consolidamento sul mercato dell'Azienda.

La qualità costituisce un elemento fondamentale degli interventi di IKN in ambito formativo. In questi anni, sulla base delle esperienze condotte, abbiamo individuato alcuni obiettivi generali per la Politica della Qualità. Questi obiettivi si concretizzano nelle seguenti azioni:

- accrescere le competenze professionali dei lavoratori in coerenza con gli obiettivi di sviluppo dell'organizzazione,
- disporre di un sistema di valutazione dei risultati che tenga conto delle performance organizzative,
- promuovere relazioni e collaborazioni con il sistema territoriale delle associazioni e delle imprese,
- migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione della Qualità e complessivamente l'organizzazione dell'azienda,
- soddisfare ulteriori requisiti richiesti dagli eventuali Enti Finanziatori,
- rispettare le indicazioni della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali

Per adempiere alla propria missione, intende assumersi i seguenti impegni:

- sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità quale strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi aziendali, garantire il rispetto dei requisiti cogenti per i servizi correlati;
- adottare un sistema di gestione del rischio e delle opportunità, al fine di garantire che per tutti i servizi erogati il rischio sia individuato e gestito così come le opportunità che tale gestione genera;
- adottare un sistema di gestione dei processi di lavoro aziendali volto al soddisfacimento del cliente;
- impegnare tutte le energie e capacità a disposizione nell'ascoltare le indicazioni, suggerimenti, desideri del cliente attraverso incontri diretti, analisi delle informazioni di ritorno sui servizi erogati, incontri a convegni, partecipazione a seminari;
- consolidare il rapporto con i partner al fine di assicurare ai clienti servizi di maggior valore, sicuri, affidabili, di alto livello a prezzi competitivi;
- fornire servizi aderenti a tutti i requisiti imposti dalle disposizioni legislative vigenti;
- diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che chiunque vi lavori sia costantemente in grado di erogare il miglior servizio atteso al cliente;
- assicurare un alto livello di soddisfazione di tutti i dipendenti attraverso la ricerca della massima lealtà e senso di responsabilità;
- incoraggiare il personale affinché possa realizzare le proprie attitudini, interessi e predisposizioni e sviluppi le proprie competenze tecniche ed organizzative;
- promuovere il miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione

Più dettagliatamente IKN è costituita da risorse che lavorano per dare il massimo contributo possibile al successo dell'azienda. Nel rispetto delle competenze di ciascuno, che si ritiene vadano aggiornate tramite un processo continuo di formazione delle risorse, IKN lavora per produrre risultati di elevata qualità per i clienti, con i quali si tende a costruire relazioni durature e trasparenti.

Attraverso un confronto professionale continuo sui temi centrali della formazione, IKN seleziona nuovi temi e sperimenta nuovi approcci e metodologie da utilizzare nell'ambito degli interventi.

La comunicazione interna, oltre che la capacità professionale, è di fondamentale importanza per il buon funzionamento delle attività e per la finalizzazione dell'impegno di tutti.

La condivisione delle informazioni, tesa a rendere efficace l'azione a tutti i livelli e in tutte le fasi dei processi aziendali (dal contatto con il cliente, alla progettazione, al coordinamento delle attività, alla verifica dei risultati) è alla base del lavoro di tutti i giorni.

A ogni collaboratore vengono forniti adeguati strumenti, informazioni e conoscenze, nonché modelli per comprendere ciò che va fatto e come va fatto, e soprattutto per farlo nei tempi stabiliti.

Nell'applicare quanto assunto come impegno nella politica per la qualità, la Direzione Generale attua come sistema di comunicazione della politica stessa le seguenti modalità:

- verso le parti interessate esterne: diffusione della politica tramite pubblicazione nel proprio sito aziendale www.ikn.it
- verso i dipendenti: diffusione nella intranet aziendale, coinvolgimento del personale tramite riunioni interne, verifica della comprensione e applicazione dei principi esposti tramite periodiche attività di audit interno, definizione e valutazione degli obiettivi individuali, colloqui motivazionali.

La Direzione si impegna, inoltre, a rivedere la politica per la qualità durante ogni riesame della direzione per confermarne o variarne i contenuti oppure ad ogni significativo cambiamento possa intervenire in azienda e che implichi una revisione della politica stessa.

13.04.2018

La direzione Generale (Luca Passoni)