

## I PRINCIPI CHE ISPIRANO LA POLITICA DELLA QUALITÀ IN IMA SERVIZI

La Politica della Qualità è l'insieme delle linee guida per lo svolgimento delle attività operative dell'azienda. In quest'ottica, la Direzione di IMA Servizi si assicura che tale politica sia conforme alle finalità e al contesto dell'organizzazione e garantisca il miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità.

### Gli aspetti più significativi sono:

- la definizione preventiva dei processi aziendali e la loro descrizione;
- la pianificazione delle risorse necessarie;
- l'implementazione e il monitoraggio di un Piano di Miglioramento che riporta i progetti da realizzare.

### La Direzione di IMA Servizi è impegnata nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità attraverso:

- la diffusione a tutto il personale della Politica della qualità, della cultura del miglioramento continuo e dell'attenzione al Cliente quale soggetto centrale del Sistema;
- il coinvolgimento attivo di tutto il personale;
- l'adozione di un approccio per processi e del risk-based thinking;
- l'identificazione e l'assegnazione di obiettivi tesi ad orientare l'attenzione delle persone sugli aspetti chiave;
- la valutazione delle risorse necessarie per assicurare servizi conformi alla qualità attesa;
- l'attenzione ai risultati provenienti dal sistema di monitoraggio dei processi e dalle Verifiche Ispettive Interne del Sistema.

In tal modo, la Direzione di IMA Servizi dimostra il suo forte orientamento alla qualità assumendosi la responsabilità diretta dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità.

Tutti i Servizi aziendali sono sensibilizzati sull'esigenza di assicurare che, a fronte di ogni richiesta del Cliente, vengano approfonditi tutti i requisiti esplicativi e impliciti da soddisfare, che essi vengano documentati e verificati con il Cliente stesso affinché siano univocamente compresi e soddisfatti. La Direzione, pertanto, assicura l'identificazione e la gestione dei rischi e delle opportunità che possano avere effetti sulle prestazioni del servizio offerto.