

Politica Qualità



La direzione di **IDRA SRL** si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il Cliente.

A tale scopo la società si propone di assicurare competenza, continuità, diligenza, qualità e livello adeguato delle proprie prestazioni nel rispetto dell'etica professionale e nell'ottica di garantire nel tempo il miglioramento della Soddisfazione del Cliente.

In particolare la crescita e lo sviluppo delle competenze del team di lavoro è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati alle prestazioni professionali offerte.

La Soddisfazione del Cliente viene garantita attraverso l'offerta di servizi e prestazioni adeguati ai processi, alle organizzazioni e alle peculiarità implicite ed esplicite, rilevando e monitorando sia gli sviluppi di acquisizione dei valori e del know-how aziendale, sia attraverso il raggiungimento degli obiettivi concordati.

IDRA si impegna a soddisfare i requisiti cogenti, ISO, cliente e delle organizzazioni ad essi appartenenti coinvolgendo in questo processi le parti interessate.

E' volontà della Direzione, con l'obiettivo di aumentare la competitività, di:

- Consolidare e Implementare gli standard qualitativi delle prestazioni professionali offerte attraverso un controllo costante in tutte le fasi di realizzazione delle stesse e nel rispetto delle normative vigenti migliorando l'immagine e la credibilità sul mercato;
- Fornire ai Collaboratori i percorsi di crescita necessari a consentire loro di svolgere con consapevolezza i compiti affidatigli e di migliorarne le prestazioni per meglio soddisfare le esigenze dei clienti. A tale scopo viene garantito un supporto continuo formativo ed informativo e l'individuazione di un preciso e coerente Piano di Formazione e Aggiornamento volto all'effettiva crescita;
- Prestare particolare attenzione allo sviluppo dell'attività formativa e relativa verifica dell'efficacia;
- Vigilare affinché i Collaboratori siano a conoscenza e rispettino gli obblighi del segreto e della riservatezza professionale, che anch'essi sono tenuti ad osservare, nonché gli impegni contrattuali espliciti e impliciti;
- Adottare l'analisi del rischio quale strumento di pianificazione individuando il contesto nel quale IDRA e il suo portafoglio clienti si muove fornendo servizi volti alla tempestiva risoluzione di ogni problematica curando la comunicazione verso il Cliente.
- Assicurare equità nella determinazione dei compensi come garanzia della qualità della prestazione e del decoro professionale.
- Assicurarsi, qualora nell'esercizio della professione ci si avvalga della collaborazione di altri colleghi e/o professionisti, della capacità di questi ultimi di garantire qualità, affidabilità, competenza, responsabilità;
- Definire i focus area d'intervento al fine di posizionarsi quale eccellenza all'interno dei mercati attraverso l'analisi degli stessi e la definizione di specifiche strategie di intervento;
- Garantirsi che il miglioramento continuo delle attività venga attuato con:
 - **Professionalità** delle prestazioni;
 - **Trasparenza** dei comportamenti;
 - **Diligenza e capacità di analisi costruttiva** nello svolgimento degli incarichi professionali;
 - **Correttezza** professionale;
 - **Riservatezza**;
 - **Responsabilità e Cooping**;
 - Elevata attitudine al processo di **Problem Solving**.

Data

28 Agosto 2018

La Direzione