



## POLITICA AZIENDALE

Mead Informatica S.r.l. è una società operante nel mercato ICT nata nel 1994 e caratterizzata da una crescita costante per fatturato e risorse; passa da un organico di 5 risorse del 1995 ai circa 100 addetti attualmente impegnati, trasformandosi da una realtà locale ad una realtà distribuita sul territorio nazionale con attualmente 4 sedi.

Al fine di garantire la corretta gestione di un Sistema Qualità e l'applicazione della presente Politica, la Direzione chiede la collaborazione di tutto il Personale Aziendale, verso il quale s'impegna al fine di fornirgli le informazioni necessarie per comprendere l'importanza del proprio ruolo nell'ambito del Sistema.

La Politica perseguita da Mead Informatica è esplicitata nei punti seguenti:

### ➤ RAPPORTI CON I CLIENTI

Nell'ambito dei rapporti che Mead Informatica intrattiene con la propria Clientela, risultano essere prerogative indispensabili:

- percepire in modo corretto le richieste e i bisogni del Cliente e tradurli in servizi di Qualità che concretizzino e superino le sue aspettative;
- mostrare la maggiore flessibilità possibile rispetto alle esigenze dei Clienti;
- mantenere con i Clienti rapporti chiari al fine di prevenire eventuali reclami da parte degli stessi;
- valutare il grado di soddisfazione dei Clienti;
- valutare le criticità di processo/prodotto rilevate dai Clienti attraverso lo studio delle cause dei reclami dagli stessi presentati.

### ➤ RAPPORTI CON I FORNITORI

Per quanto attiene ai rapporti dell'Azienda con i propri Fornitori, ci si aspetta di:

- effettuare un'accurata analisi volta alla selezione di Fornitori affidabili con i quali intraprendere rapporti duraturi;
- rendere i Fornitori stessi partecipi della Politica perseguita dall'Azienda, in modo da integrarli come collaboratori;
- coinvolgere i Fornitori nei piani di miglioramento aziendali e nello scambio di know-how.

Inoltre, per i fornitori di lavorazioni esterne, Mead Informatica giudica prioritario:

- coinvolgimento degli stessi sin dalle fasi di pianificazione del sistema, in modo da cercare la condivisione di obiettivi e metodologie;
- fornire metodologie atte a garantire un controllo sempre più rispondente alle specifiche dei clienti.

### ➤ ORGANIZZAZIONE INTERNA

Al fine dell'ottimizzazione dell'organizzazione interna, la Direzione di Mead Informatica giudica prioritario:

- provvedere a fornire a tutti i dipendenti gli strumenti che li mettano in grado di contribuire al conseguimento degli obiettivi aziendali;
- coinvolgere e integrare tutte le risorse aziendali nell'ottimizzazione delle attività e nel miglioramento dei servizi in funzione delle aspettative del Cliente;
- identificare ed investigare le aree critiche;
- attuare Azioni Correttive e/o di miglioramento;
- puntare al miglioramento continuo.

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Mead Informatica è improntato su un approccio di risk based thinking che consente all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi rispetto alla Norma ISO 9001:2015 e ai propri obiettivi, e di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti.

E' quindi intendimento della Società, affrontare e risolvere le problematiche conseguenti al perseguimento di tale scopo adottando adeguati mezzi operativi, creando un ambiente idoneo al corretto svolgimento delle attività e soprattutto responsabilizzando in modo coordinato tutto il Personale che opera in Azienda.

Obiettivo della Società è fare in modo che tutte le attività vengano sviluppate in modo efficiente ed economico attivando un sistema di gestione aziendale fondato sui seguenti principi fondamentali:

- 1) Perseguire una politica aziendale improntata alla fidelizzazione dei clienti proponendosi non come semplice fornitore di un singolo servizio, ma come partner di progetto in grado di esprimere competenza o consulenza su varie tematiche informatiche e di trasformazione digitale
- 2) Perseguire un processo di miglioramento della soddisfazione del Cliente.
- 3) Perseguire una collaborazione assidua e costante con i fornitori allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva.



#### **POLITICA AZIENDALE**

- 4) Perseguire la sempre scrupolosa ed attenta formazione del personale al fine di renderlo costantemente aggiornato sulle nuove tecnologie e esigenze di mercato. Coerentemente con le strategie aziendali, la Direzione s'impegna a soddisfare, compatibilmente con esigenze di carattere economico/finanziario, le necessità di formazione e addestramento individuate, stabilendo o approvando gli indirizzi formativi e le modalità delle relative attività da intraprendere (corsi di specializzazione ed aggiornamento interni od esterni all'azienda, affiancamenti sul lavoro, ecc.).
- 5) La Direzione si impegna a prendere tutte le misure necessarie per la prevenzione dal contagio del COVID-19 nel rispetto del protocollo sanitario previsto, vedi implementazione del Protocollo condiviso e all'aggiornamento del DVR rischio biologico:
  - degli aspetti igienico sanitari e comportamentali;
  - aspetti di sicurezza e tutela;
  - aspetti organizzativi e gestionali;
  - efficientamento strutture ed impianti.

La Direzione fa comunque presente che il conseguimento degli obiettivi sopra definiti è una responsabilità propria e di tutto il Personale ed è prerogativa di ognuno che il Sistema venga gestito attivamente e continuamente migliorato da persone motivate, responsabili e professionalmente preparate.

La Direzione si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla Qualità, attraverso la diffusione, a tutti i livelli, della Politica qui esposta e la verifica periodica del suo grado di idoneità, comprensione e di attuazione attraverso riscontri diretti ed esami periodici dei risultati raccolti.

Reggio Emilia, 18 Maggio 2020

La Direzione