

Politica della Qualità

Nicma Company S.r.l. SB (di seguito "Nicma") è una società di consulenza e system integration che supporta le imprese nel percorso di trasformazione digitale, attraverso la progettazione, l'implementazione, l'integrazione e l'assistenza di soluzioni informatiche e digitali.

La Direzione di Nicma considera la **Qualità** un fattore strategico e distintivo per la creazione di valore sostenibile nel tempo, per la soddisfazione dei Clienti e per il rafforzamento del proprio posizionamento sul mercato.

Principi ispiratori

La Politica della Qualità di Nicma si fonda sui seguenti principi:

- **Centralità del Cliente:** comprendere in modo strutturato le esigenze espresse e implicite dei Clienti, fornendo soluzioni affidabili, coerenti con gli obiettivi di business e con le aspettative concordate.
- **Approccio per processi:** governare le attività aziendali attraverso processi definiti, monitorati e migliorati nel tempo, garantendo coerenza, ripetibilità e controllo dei risultati.
- **Competenza e responsabilizzazione delle persone:** valorizzare le competenze tecniche, organizzative e relazionali delle risorse, promuovendo formazione continua, consapevolezza del ruolo e responsabilità individuale.
- **Affidabilità e trasparenza:** operare con correttezza, chiarezza contrattuale e tracciabilità delle attività svolte, mantenendo un rapporto di fiducia con Clienti, Partner e Stakeholder.
- **Miglioramento continuo:** adottare un approccio sistematico al miglioramento delle prestazioni, basato sull'analisi dei dati, sul riesame dei risultati e sulla gestione strutturata delle non conformità.
- **Sostenibilità e valore condiviso:** in coerenza con lo status di Società Benefit, Nicma integra nelle proprie scelte organizzative e operative l'attenzione all'impatto sociale, organizzativo e ambientale.

Impegni della Direzione

La Direzione di Nicma si impegna a:

1. Definire e mantenere un **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme alla norma **UNI EN ISO 9001**, adeguato al contesto aziendale e alle parti interessate rilevanti.
2. Garantire che i processi di **progettazione, implementazione, integrazione, assistenza e supporto** delle soluzioni informatiche siano pianificati, controllati e documentati.
3. Assicurare il rispetto dei **requisiti contrattuali, normativi e cogenti** applicabili ai servizi erogati.
4. Monitorare in modo continuativo la **soddisfazione del Cliente**, utilizzando indicatori, feedback e analisi strutturate.
5. Promuovere una cultura orientata alla **prevenzione degli errori**, alla gestione consapevole dei rischi e al miglioramento delle performance.
6. Mettere a disposizione le **risorse necessarie** (umane, tecnologiche e organizzative) per il raggiungimento degli obiettivi per la qualità.
7. Riesaminare periodicamente la Politica della Qualità e gli obiettivi correlati, per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Obiettivi per la Qualità

Gli obiettivi per la Qualità di Nicma sono definiti annualmente dalla Direzione e coerenti con la presente Politica. In particolare, essi sono orientati a:

- migliorare l'efficacia dei processi di delivery e assistenza;
- aumentare il livello di soddisfazione e fidelizzazione dei Clienti;
- ridurre inefficienze, errori e rilavorazioni;
- sviluppare competenze interne e continuità operativa;
- rafforzare l'integrazione tra qualità del servizio, sicurezza delle informazioni e gestione dei servizi IT.

Gli obiettivi sono misurabili, monitorati nel tempo e oggetto di riesame periodico.

Diffusione e applicazione

La presente Politica della Qualità è:

- comunicata e resa disponibile a tutto il personale di Nicma;
- condivisa con le parti interessate rilevanti, ove appropriato;
- applicata come riferimento per la definizione dei processi e dei comportamenti organizzativi.

Tutto il personale è chiamato a contribuire attivamente al rispetto e al miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.
