

IAMA CONSULTING

---

# *Politica per la qualità*





**IAMA Consulting Srl**

**POLITICA PER LA QUALITA'**

	<i><b>Data</b></i>	<i><b>Funzione</b></i>	
<b>Redazione:</b>	01.02.2021	RGQ	
<b>Approvazione:</b>	02.02.2021	Direzione	
	<i><b>Tipo</b></i>	<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Revisione</b></i>
<b>Documento:</b>	Politica		3.0

<i><b>Revisione</b></i>	<i><b>Data</b></i>	<i><b>Descrizione Della Modifica</b></i>
1.0	19.09.2017	Prima Emissione
2.0	19.02.2018	Aggiornamento politica a seguito degli adeguamenti del SGQ ai requisiti della norma ISO 9001:2015
3.0	01.02.2021	Aggiornamento politica per il triennio certificativo

## INDICE

1. SCOPO.....	3
2. AMBITO DI APPLICAZIONE .....	3
3. RESPONSABILITÀ DELLA POLITICA.....	3
4. POLITICA PER LA QUALITA' .....	4

## **1. SCOPO**

La Direzione di IAMA Consulting S.r.l. ha definito, ha divulgato e si impegna a mantenere attiva a tutti i livelli della propria organizzazione la presente Politica per la Qualità. Scopo della presente politica è fissare gli indirizzi strategici dell'organizzazione e costituire un quadro di riferimento a partire dal quale definire gli obiettivi per la qualità, con l'impegno da parte dell'alta direzione di perseguire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

## **2. AMBITO DI APPLICAZIONE**

La politica per la qualità di IAMA, di seguito Politica, si applica a tutta l'Organizzazione, che comprende i processi e le risorse coinvolti nel campo di applicazione del sistema di gestione della qualità, come di seguito definito:

*"Progettazione ed erogazione di percorsi formativi manageriali e professionali in aula e online [Settore EA: 37]"*

Si esclude il punto norma di monitoraggio apparecchiature (7.1.5.2) in quanto i servizi oggetto del campo di applicazione non prevedono l'utilizzo di risorse per il monitoraggio e la misurazione.

## **3. RESPONSABILITÀ DELLA POLITICA**

La Direzione è responsabile del sistema di gestione per la qualità, in coerenza con l'evoluzione del contesto aziendale e di mercato, valutando eventuali azioni da intraprendere a fronte di eventi come:

- evoluzioni significative del business;
- nuove minacce/opportunità rispetto a quelle considerate nell'attività di analisi del rischio;
- significative anomalie o non conformità sui processi del sistema;
- evoluzione del contesto normativo e legislativo specifico del settore in cui opera l'Organizzazione o riferito ai sistemi di gestione per la qualità.

#### **4. POLITICA PER LA QUALITA'**

IAMA è una società di consulenza specializzata nel business dei servizi finanziari, con l'obiettivo di contribuire all'evoluzione di questo mercato in un'ottica di maggiore valorizzazione delle aziende che vi operano.

La sua Mission è affiancare i propri clienti per offrire loro supporto nella gestione del business, partendo dall'osservazione del mercato e dalla conoscenza dei *players* in esso inseriti, fino ad arrivare alla definizione di strategie commerciali e al coinvolgimento delle reti distributive.

Per il triennio 2021-2023, a causa dell'emergenza sanitaria globale, la Società affronta nuove sfide collegate alla digitalizzazione della formazione e consulenza. IAMA lavora per offrire al cliente soluzioni innovative digitali con l'utilizzo dinamico di piattaforme in grado di supportare l'esigenza di ogni cliente in merito alle necessità formative specifiche.

L'apporto di IAMA si misura nella capacità di creare know how specifico per il settore di riferimento (assicurativo e finanziario) e soluzioni customizzate e digitali che vadano a colmare le necessità individuate e manifestate dai propri clienti, nonché nella capacità di captare tendenze ed innovazioni del mercato da approfondire per eventuali implementazioni *tailor made*.

IAMA è strutturata nelle seguenti aree:

- Market Lab;
- Customer Lab;
- Distribution Lab;
- People Empowerment.

Con riferimento a quest'ultima area di servizi, IAMA ha attuato un sistema di gestione per la qualità, conforme ai requisiti dettati dalla normativa internazionale ISO 9001:2015, al fine di poter controllare e garantire la qualità dei processi attivi per l'erogazione di servizi dedicati allo sviluppo delle capacità critiche dei propri clienti mediante percorsi di formazione dedicati al management, ai collaboratori, alle reti distributive.

L'Organizzazione, attraverso il sistema di gestione, vuole in particolare:

1. fornire con regolarità servizi che soddisfino le richieste del cliente;
2. cogliere le opportunità per accrescere la soddisfazione del cliente;
3. gestire i rischi e le opportunità associati al proprio contesto e ai propri obiettivi;
4. dare evidenza della conformità dei propri processi ai requisiti specificati nell'ambito del sistema di gestione per la qualità.

La Direzione si impegna a specificare le suddette linee strategiche in obiettivi, caratterizzati da indicatori concreti e misurabili, che sono oggetto di monitoraggio per lo sviluppo costante ed innovativo del sistema di gestione.

Gli obiettivi della politica per la qualità che IAMA Consulting S.r.l. si pone sono:

- ❑ Prestare costante attenzione alla soddisfazione del cliente, mediante efficaci strumenti di rilevazione dei livelli di customer satisfaction sui servizi erogati;
- ❑ Garantire un'offerta di servizi competitiva flessibile in base alle esigenze del cliente ed in grado di supportare le sopravvenute necessità di digitalizzazione dei servizi;
- ❑ Garantire la competenza e la professionalità necessarie per l'efficace gestione dei processi aziendali e la collaborazione delle funzioni aziendali per il rispetto delle leggi, della norma e degli standard di qualità definiti dall'organizzazione
- ❑ Mantenere il focus sul miglioramento continuo nell'organizzazione e nei servizi

Gli obiettivi specifici sono definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale responsabile dei processi interessati. I controlli e il monitoraggio per il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra sono definiti e registrati nel Sistema di Gestione.

La Direzione Generale

Milano, 02.02.2021