



POLITICA SGQ

Politica della Qualità

La nostra azienda è un laboratorio sperimentale che integra la comunicazione corporate con le tecniche e i linguaggi del mondo digital. Esplorazione, dinamismo e ricerca sono le linee guida che seguiamo per accompagnare i nostri clienti lungo i percorsi della comunicazione tecnologica, nel segno della condivisione degli obiettivi e delle strategie.

La nostra strategia parte dalla consapevolezza che, per disegnare progetti adeguati ai codici del web e dei nuovi media, è necessaria una condivisione sinergica con i committenti che consenta di esplorare i nuovi ambienti digitali al fine di comprendere “quanto possiamo vedere lontano”.

Esplorazione: la società dell’intelligenza e della conoscenza condivisa vive una costante evoluzione: come laboratorio digitale vogliamo supportare i nostri committenti nell’esplorazione dell’universo digitale e delle sue opportunità.

Dinamismo: l’esplorazione richiede flessibilità e dinamismo: noi operiamo per aiutare i clienti a comprendere quali sono i canali più adatti in cui muoversi per comunicare la propria identità in un contesto in continuo mutamento.

Ricerca: il movimento dinamico porta a una continua scoperta di nuovi luoghi, nuovi strumenti e nuove idee per comunicare al meglio la propria immagine in rete.

Obiettivo della nostra mission è integrare la competenza di Mailander nella gestione di progetti di comunicazione istituzionale con il mondo del Digital, del quale siamo stati pionieri e siamo oggi protagonisti con un know-how elevato e dotati di una struttura modulare e completa che spazia dalla creazione di siti, all’invio di dem e newsletter, alla comunicazione sui social media, il tutto gestito in un ambito di consulenza supportata dalla costruzione di progetti integrati ad ampio valore aggiunto.

Tutto ciò deve essere ogni giorno più strutturato, i processi devono essere consolidati e devono basare la propria solidità sulle maggiori competenze delle nostre risorse che, in tal modo, possono dare valore a se stesse attraverso la gestione di tutte le fasi dei progetti di qualità di cui sono promotori.

Si tratta di un progetto ambizioso per la cui realizzazione le attività devono essere svolte nel rispetto dei clienti che attendono i nostri progetti e la loro realizzazione, ma anche nel rispetto di noi stessi. Il contributo delle risorse umane è pertanto fondamentale per la continuità e lo sviluppo della nostra società.

Siamo molto cresciuti negli ultimi anni e abbiamo capito che, attraverso lo spirito di appartenenza aziendale in un luogo dove ognuno conosce il proprio ruolo e sa cosa deve fare, le idee possono nascere e svilupparsi liberamente attraverso l’apporto creativo di ognuno, con risultati soddisfacenti.

Al fine però di trasformare queste idee in prodotti di qualità e con adeguata dignità economica è necessario che i processi siano precisi ma snelli, fruibili da tutti ma disponibili secondo modalità concordate con i clienti. Le regole non devono diventare un ostacolo per la risposta al mercato ma, devono essere valido supporto alle caratteristiche di ciascuno ma sempre con l’attenzione rivolta all’impatto economico delle scelte aziendali.

La gestione deve essere indirizzata alla realizzazione del miglioramento continuo in tutte le attività dell’azienda. Tutte le informazioni in arrivo dal nostro contesto interno ed esterno devono costituire il metro per misurare la qualità del nostro prodotto e la soddisfazione dei nostri clienti.

Dobbiamo essere sempre critici nell’analisi delle nostre metodologie, dobbiamo essere sempre attenti a ciò che fanno i nostri concorrenti.

Un continuo riesame di ciò che facciamo e di come lo facciamo ci darà un continuo miglioramento in ogni campo.

Le regole che ci siamo dati e che ci daremo in futuro, sono per noi i principi fondamentali della nostra vita aziendale.

Nel rispetto di questi principi l'azienda promuove tutte le azioni necessarie affinché i processi e le attività siano orientati al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- massimizzare la soddisfazione dei clienti in ogni momento del contatto con l'organizzazione aziendale
- sviluppare prodotti e servizi innovativi che soddisfino ed anticipino le aspettative dei clienti
- ottimizzare e migliorare il servizio offerto assegnando al cliente esterno (committenti ed utenti) ed al cliente interno (dipendenti e collaboratori) un ruolo centrale nelle strategie e nei processi di miglioramento dell'azienda
- comunicare appropriate informazioni ai fornitori per assicurare il loro coinvolgimento nell'applicazione dei principi della presente politica della qualità
- ricercare nuove tecnologie che possano rendere sempre più efficienti e affidabili i prodotti e servizi offerti, raggiungendo il massimo livello di efficacia e flessibilità
- valorizzare le risorse umane e la loro crescita professionale a tutti i livelli attraverso la definizione di programmi di sensibilizzazione, formazione e appartenenza
- diffondere la cultura della qualità, attraverso opportune azioni informative nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori per accrescerne la consapevolezza, coinvolgendoli nella definizione e realizzazione del miglioramento continuo all'interno dell'azienda
- favorire un ambiente di lavoro ispirato al rispetto, alla correttezza ed alla collaborazione, con il coinvolgimento e la responsabilizzazione di tutte le risorse impegnate come parte attiva dell'azienda al raggiungimento degli obiettivi prefissati
- adottare un'organizzazione orientata all'analisi del contesto operativo, delle parti interessate e dei rischi attraverso una attenta valutazione e gestione delle criticità
- adottare un'organizzazione orientata all'approccio per processi che preveda metodi di misurazione delle prestazioni e dei processi del sistema di gestione della qualità, attraverso la definizione di indicatori di monitoraggio
- migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione della qualità, definendo un quadro strutturato di indicatori e obiettivi per l'applicazione di approcci innovativi ed efficaci finalizzati all'aumento della competitività aziendale
- agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti in campo nazionale ed internazionale ed applicabili al settore di attività aziendale
- attuare un continuo innovamento tecnologico e lo sviluppo delle nostre conoscenze per essere sempre allineati ai più moderni stati dell'arte delle tecnologie e metodologie di lavoro esistenti

I nostri percorsi formativi devono assicurare la comprensione da parte di tutti delle nostre filosofie e delle nostre regole. La condivisione del linguaggio deve essere la base di partenza per rendere efficace la comunicazione interna. Ognuno di noi deve operare secondo quanto previsto nel nostro sistema di gestione della qualità, rispettando ruoli, mansioni e responsabilità.

L'efficacia del nostro sistema di gestione della qualità è continuamente monitorata attraverso appuntamenti periodici da parte della Direzione e dei responsabili aziendali, in cui vengono verificati specifici parametri di riferimento ed esistono periodiche ispezioni a tutti i livelli, condotte sia da personale interno che da auditor esterni.

La nostra politica è anche quella di divulgare questi concetti e di invogliare e convincere tutti quelli che ci stanno attorno (fornitori, colleghi, consulenti e collaboratori) che questa è l'unica strada percorribile, per la salvaguardia del nostro lavoro.

Questa è la nostra politica della qualità e a tal fine abbiamo costruito e dobbiamo periodicamente riesaminare e mantenere efficace, un sistema di gestione della qualità che applichi quanto previsto dallo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e ne soddisfi i requisiti applicabili.

Direzione Generale