

## Politica della Qualità

### LA VISION

Adacta S.p.A. è un istituto di ricerche di mercato indipendente che offre sia soluzioni “ad hoc” progettate sulla base delle esigenze del cliente e delle caratteristiche del settore che servizi di fieldwork. L'azienda opera a livello nazionale ed a livello internazionale.

### LA MISSION

La mission di Adacta è l'ascolto dei clienti delle aziende per le quali lavoriamo. L'obiettivo è sintetizzato dall'immagine pubblicitaria che abbiamo scelto per promuovere la nostra attività che focalizza l'attenzione su un orecchio e ne sottolinea la funzione attraverso il claim “Persone che Ascoltano persone”.

### I VALORI AZIENDALI

La gestione di Adacta è basata:

- sul rispetto dei nostri clienti
- sulla valorizzazione delle persone che vi lavorano
- sulla trasparenza nei rapporti con i fornitori

### POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione ha deciso di utilizzare un Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 per la gestione dei processi interni nella consapevolezza che ciò possa rappresentare una garanzia:

- per il cliente in termini di affidabilità del servizio offerto e in termini di rispondenza ai requisiti espressi e impliciti
- per i collaboratori in termini di serietà dell'azienda in cui operano
- per la Direzione Aziendale in termini di controllo dei processi interni con particolare riguardo ai tempi ed alle modalità di erogazione dei servizi offerti

Ogni persona o unità organizzativa dell'Impresa deve avere un ruolo attivo e consapevole nel perseguire questo obiettivo e per questo non solo deve comprendere ed attuare la politica aziendale volta a raggiungerlo, ma anche sostenerla attivamente.

Al fine di consolidare e migliorare i propri risultati, Adacta si propone di:

- diffondere tra i propri collaboratori la mentalità del miglioramento continuo, nella convinzione che la Qualità debba essere un obiettivo condiviso da tutte le funzioni aziendali, questo grazie ad un'organizzazione interna che permetta di generare efficienza ed efficacia;
- sviluppare la professionalità del personale attraverso una continua attività di formazione e addestramento;
- mantenere aggiornate le proprie metodologie operative ed adottare strumenti che ne facilitino l'applicazione e permettano un efficace controllo delle attività;
- rispettare le normative nazionali e gli standard del settore, adattarli alla propria realtà con l'ottica del miglioramento continuo;
- controllare e qualificare i propri fornitori di prodotti e servizi, soprattutto nel caso di affidamento all'esterno delle proprie attività;
- impegnarsi affinché, quanto stabilito nella presente Politica, sia periodicamente riesaminato con l'obiettivo d'intraprendere sempre nuove azioni volte al miglioramento aziendale;
- gestire i progetti in linea con il manuale della Qualità, e monitorarne lo svolgimento dei progetti tenendo conto delle procedure, degli obiettivi specifici del progetto e degli obiettivi generali dell'azienda.

### Obiettivi della Qualità

In relazione alla Politica per la Qualità espressa e conseguentemente alle attività di pianificazione dei processi, Adacta esplicita gli obiettivi generali da controllare per verificare l'efficacia dell'applicazione del SGQ.

- puntare alla soddisfazione del cliente esterno attraverso la soddisfazione del cliente interno;
- collaborare con il cliente alla definizione degli obiettivi dell'incarico al fine di ottenere la sua massima soddisfazione;
- effettuare azioni volte al miglioramento continuo delle performance aziendali;
- monitorare le Non Conformità e risolverle, divulgando all'interno dell'organizzazione le modalità adottate, al fine di evitarne il ripetersi;
- rispondere sempre e in maniera immediata ai reclami del cliente;
- rispettare gli standard qualitativi preventivamente fissati e, nel contempo, migliorarli conformemente a quelle che sono le esigenze del Cliente in termini di costo, puntualità nelle consegne, disponibilità e affidabilità.

La Direzione intende perseguire con determinazione questi obiettivi certa che il loro raggiungimento sia possibile solo se tutti coloro i quali quotidianamente si sforzano per contribuire alla crescita di Adacta ne condividano il senso e la necessità.

La presente Politica è comunicata e spiegata sia ai membri di Adacta che ai suoi fornitori, ed è resa disponibile al pubblico mediante la pubblicazione sul sito internet

Napoli 24 Gennaio 2011

L'amministratore delegato

Mario Cataldi