

Politica della Qualità

POLITICA DELLA QUALITÀ

Younified S.r.l. è una società di progettazione e realizzazione di prodotti gestionali ad alto contenuto tecnologico che opera nell'ambito di sistemi informativi.

La missione di **Younified S.r.l.** è rispondere alle esigenze di Clienti pubblici e privati di medie e grandi dimensioni con una offerta completa e integrata di Hardware, Software, Servizi e Soluzioni IT, fornendo:

- Progettazione, implementazione e manutenzione di sistemi informatici.
- Progettazione e fornitura di servizi di consulenza nel campo dell'informatica, della gestione delle strutture informatiche, della sicurezza informatica e delle telecomunicazioni.

I valori che guidano l'attività di **Younified S.r.l.** sono i seguenti:

- **Orientamento al Cliente:** l'ascolto del Cliente, l'interazione con lui sono fondamentali per centrare le sue specifiche necessità e costruire una relazione a lungo termine. Il cliente è al centro delle scelte strategiche ed operative di **Younified S.r.l.**. Le relazioni con i clienti si fondono sull'attenzione, sull'ascolto costante, sulla personalizzazione delle soluzioni e sulla misurazione della soddisfazione per offrire prodotti e servizi di qualità;
- **Qualità:** la qualità è per **Younified S.r.l.** lo strumento strategico e operativo per rispondere alle esigenze del mercato e dei Clienti ed è intesa anche come un vero e proprio vantaggio competitivo;
- **Gioco di squadra:** il lavoro di gruppo, in un ambiente partecipativo con competenze complementari, è vitale per l'organizzazione e consente di portare valore ai Clienti;
- **Capitale umano:** qualsiasi attività viene realizzata solo grazie alla professionalità del Personale. Il successo dell'azienda e dei progetti dei Clienti è dovuto principalmente alle capacità delle persone. Competenza ed esperienza professionali sono alla base dei successi di **Younified S.r.l.**. La crescita di **Younified S.r.l.** nel tempo passa necessariamente per una continua valorizzazione del capitale di competenza ed esperienze professionali, attraverso la condivisione delle conoscenze e lo sviluppo delle relazioni tra le persone e tra le parti;
- **Innovazione:** nel settore ICT l'innovazione è quotidiana e rappresenta un imperativo strategico. Ai Clienti viene offerta l'innovazione dei maggiori Vendor ICT unita a quella elaborata internamente, grazie alle conoscenze teoriche e pratiche del settore;
- **Fiducia:** è una strada a doppio senso, che si costruisce e mantiene giorno per giorno con impegno e serietà;
- **Commitment:** ciascuna Risorsa è parte integrante del processo di costruzione dei valori aziendali, non semplice attore ma protagonista attivo di tutto quello che accade nella realtà aziendale, orgogliosa di appartenervi e desiderosa di adoperarsi per il bene del Gruppo. Spirito di iniziativa e convinzione sono caratteristiche che contraddistinguono le persone che lavorano in **Younified S.r.l.** con impegno e coinvolgimento nella ricerca della qualità e nell'innovazione di prodotti e servizi, per rispondere in maniera efficace ed efficiente alle sfide del mercato;
- **Flessibilità:** capacità di far fronte, nella maniera più efficiente e rapida, ai mutamenti generati dalla domanda e dall'andamento del mercato;
- **Creatività:** caratteristica che si vuole coltivare e potenziare stimolando quotidianamente il personale;
- **Responsabilità e Correttezza:** sono i punti fermi nel comportamento verso Clienti, Collaboratori, Fornitori e verso l'intera Collettività, valorizzando la trasparenza e la qualità offerta;
- **Azienda agile:** l'Azienda è "agile" per natura e per ispirazione, in sinergia con la fluida dinamica del mercato IT, dove il mondo fisico e quello digitale si incontrano.

Younified S.r.l. intende offrire ai propri Clienti un "Servizio a Valore Aggiunto", in grado di soddisfare ognuno di loro proponendo le migliori soluzioni globali ICT a specifici problemi, che si estendono dallo studio di fattibilità fino alla realizzazione finale e gestione operativa, e impegnandosi per il

conseguimento dei requisiti e quindi per la massima soddisfazione dei Clienti stessi. **Younified S.r.l.** considera l'efficacia, la tempestività e la qualità del portafoglio dei servizi e prodotti offerti come il primo obiettivo da raggiungere attraverso l'attenzione a questi aspetti da parte di ogni singolo collaboratore. Di conseguenza l'Azienda riconosce nella qualità delle competenze dei propri collaboratori il valore principale su cui fondare la Società e s'impegna a realizzare piani di formazione per il personale. Per garantire una continua rispondenza ai bisogni espressi dai propri Clienti in fatto di Qualità, **Younified S.r.l.** ha implementato un Sistema di Gestione conforme alla norma **ISO 9001:2015**, garantendo la revisione periodica ed il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali e dei Prodotti/Servizi erogati.

Il valore che **Younified S.r.l.** riesce a offrire ai Clienti è creato da tutti gli attori che vi contribuiscono, così come il successo del sistema dipende dalla capacità di interazione delle singole componenti, persone, competenze, metodi e processi.

A tal fine sono state definite differenti tipologie di obiettivi di:

- prestazione (puntualità e qualità dei prodotti/servizi)
- relazione ("vedere" e "sentire" il cliente dall'inizio alla fine del processo)
- organizzazione (relazioni interne ed esterne e turn over)
- efficienza (rapporto qualità/costi).
-

I principali obiettivi di **Younified S.r.l.** sono i seguenti:

- Fornire ai propri Clienti servizi che costituiscano un forte valore facilitando i risultati che i Clienti desiderano raggiungere senza sostenere gli specifici rischi e costi;
- Definire, mantenere e migliorare il catalogo dei prodotti/servizi in aderenza alle esigenze dei propri Clienti, progettando e fornendo servizi anche innovativi e che creino per loro sempre maggior valore;
- Garantire ai propri Clienti la costante disponibilità di persone, processi e tecnologie a supporto dei prodotti/servizi erogati;
- Assicurare il miglioramento continuo dei servizi, processi, risorse, capability per garantire l'efficacia e l'efficienza quale Service Provider presente in un mercato competitivo;
- Sviluppare accordi, partnership con Fornitori e terze parti allo scopo di garantire un catalogo servizi più ampio e una maggiore competitività finalizzata alla soddisfazione del Cliente e delle Parti Interessate;
- Garantire che siano definiti e documentati Ruoli e responsabilità nel processo di gestione della pianificazione e dello sviluppo;
- Mantenere e migliorare il valore aggiunto del prodotto/servizio per il Cliente mediante la continua evoluzione e lo sviluppo della qualità del servizio, dei processi e delle tecnologie sottostanti;
- Attuare un'analisi continua dei prodotti/servizi durante tutto il loro ciclo di vita al fine di cogliere e/o proporre opportunità di miglioramento in tutte le fasi degli stessi;
- Garantire la consapevolezza di tutte le risorse impiegate nel servizio che il processo per il miglioramento continuo è parte essenziale per difendere l'attuale posizione di mercato di **Younified S.r.l.** per garantire il valore atteso dal Cliente.

Younified S.r.l. ha quindi individuato le seguenti linee guida strategiche:

- garantire la qualità dei servizi erogati e la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite dei Clienti, da conseguire attraverso l'analisi del contesto e la definizione dei rischi e delle opportunità ad esso connesse e il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali;
- stabilire rapporti di Partnership con i propri Clienti supportandoli nei Servizi Ecosostenibili con le più avanzate soluzioni ICT;

- costruire Partnership strategiche con i Vendor leader del mercato ICT per essere sempre all'avanguardia nelle soluzioni tecnologiche ecosostenibili;
- individuare, reclutare, sviluppare e mantenere i Collaboratori attraverso formazione e meccanismi innovativi di incentivazione, in modo da accrescere costantemente la qualità delle competenze ed incentivare il coinvolgimento del Personale nel Sistema di Gestione.

È in questa direzione che **Younified S.r.l.** opera, affinché la creazione di valore avvenga in maniera continuativa nel tempo per:

- i Clienti, persone ed imprese, con la fornitura di prodotti/servizi di elevata qualità;
- i dipendenti, valorizzando il capitale umano e la crescita professionale;
- i fornitori, tramite la creazione di relazioni stabili e partnership ad elevato valore aggiunto

La Direzione, consapevole della propria responsabilità di gestione, è coinvolta in maniera diretta nella definizione, implementazione e aggiornamento di strumenti di gestione, quali il Sistema di Gestione della Qualità aziendale.

A tal fine **Younified S.r.l.** si impegna a:

1. Ottenere e mantenere la certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità in conformità allo standard **ISO 9001:2015** e migliorarne continuamente le prestazioni, controllando la corretta gestione anche attraverso la pianificazione di Audit Interni;
2. Effettuare periodicamente un'analisi del rischio per identificare punti di forza e di debolezza e per definire gli opportuni piani di miglioramento;
3. Consolidare la propria presenza sul mercato di riferimento;
4. Ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza;
5. Rispettare i requisiti sostanziali dei propri Clienti e effettuare una campagna di sensibilizzazione delle risorse presenti e future coinvolte nella produzione;
6. Attuare, ove necessario, idonee azioni correttive per eliminare le Non Conformità riscontrate ed evitarne il ripetersi;
7. Assegnare e monitorare opportuni ruoli e responsabilità per la gestione della Qualità.

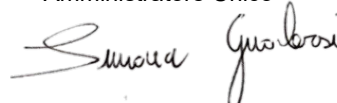
Al Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità è stata affidata la gestione del SGQ, in collaborazione con l'Alta Direzione di **Younified S.r.l.**

In considerazione dell'importanza degli Obiettivi di Qualità da raggiungere e dell'impegno necessario per il loro ottenimento, si invita tutto lo Staff a prestare la propria Collaborazione alla attuazione delle procedure ed alle altre disposizioni in merito eventualmente fornite dalla Direzione.

Tutti i manager e i responsabili di area sono direttamente responsabili per l'attuazione della politica all'interno delle loro aree. Inoltre si chiede a tutto il personale aziendale di effettuare una corretta registrazione delle attività sulla modulistica predisposta dal Sistema di Gestione della Qualità, affinché sia possibile reperire da questa i dati da analizzare.

30/09/2021

Amministratore Unico



(Simona Gualersi)