

# waika · emmelab

Comunicazione - Web & Consulenza Marketing

## LA POLITICA DELLA QUALITÀ

ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



ALL. 01 MQ - Rev. 02/30.12.2024

La Direzione \_\_\_\_\_

**WAIKA SRL** considerando strategico porre la massima attenzione alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate rilevanti, quali i lavoratori e fornitori, compresi quelli dei processi esternalizzati, si avvale di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

WAIKA SRL, presso la sede legale e operativa di Via Duca di Calabria 3, 50125 Firenze svolge le attività di:

**Erogazione di servizi di consulenza imprenditoriale in ambito Marketing, Web e Social Media Marketing & Comunicazione. Progettazione ed erogazione di corsi e/o attività di formazione in ambito Marketing, Web e Social Media Marketing & Comunicazione.**

Nel fissare la sua Politica di Qualità WAIKA ha evidenziato le varie funzioni aziendali, la loro operatività, la loro interconnessione e individuato come obiettivi primari del percorso la **'soddisfazione del cliente'** e il **'miglioramento costante dell'organizzazione'**.

## 1. I NOSTRI PRINCIPI

- **Focalizzazione sul cliente:** ci proponiamo al mercato come azienda altamente specializzata sempre alla ricerca di un alta qualità dei servizi erogati e ciò che guida l'attività è, quindi, un forte orientamento alla soddisfazione dei bisogni del cliente.
- **Coinvolgimento del personale:** Waika ha un impegno costante nella creazione di un ambiente in cui le persone siano coinvolte nella condivisione dei valori aziendali e nel conseguimento degli obiettivi. Per garantire questo l'azienda mette a disposizione le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi stessi.
- **Approccio per processi:** siamo convinti che, per poter raggiungere elevati standard qualitativi, le risorse e le attività debbano essere gestite per processi. In questo approccio teniamo ben presente come gli elementi di uscita di un processo possono collegarsi con gli elementi di ingresso di un altro.
- **Approccio alla gestione:** l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione dipendono da un approccio ordinato delle attività lavorative. Valutazione e monitoraggio: in Waika le decisioni si basano sull'analisi di dati e informazioni reali. Il monitoraggio costante delle attività e delle politiche adottate ha l'obiettivo di predisporre piani migliorativi.
- **Miglioramento continuo:** l'adozione di questo principio come parte della cultura aziendale è un obiettivo fondamentale della nostra organizzazione.

## 2. LA SOSTENIBILITÀ

Le problematiche ambientali non sono una moda del momento, ma una realtà che ogni azienda deve affrontare con coscienza. Per questo ci impegniamo affinché i nostri ambienti di lavoro rispettino i più elevati standard di conformità ambientale. Valutiamo con attenzione l'impatto delle nostre attività sul clima, anche alla luce delle recenti indicazioni normative (es. emendamento AMD 1:2024 alla ISO 9001), e abbiamo verificato che il cambiamento climatico non rappresenta una minaccia concreta per la nostra operatività, grazie all'efficienza energetica della sede, alla possibilità di lavoro agile e alla bassa esposizione a rischi ambientali.

Ma la sfida sulla sostenibilità non si limita a rendere le aziende più 'green': è necessario parallelamente offrire posti di lavoro etici e impegnarsi in piani di sviluppo che inseriscano tra gli obiettivi principali quelli della responsabilità sociale. Noi ci impegniamo quotidianamente anche per questo.

## 3. IL VALORE DELLE PERSONE

Il patrimonio di Waika è costituito dai principi d'impresa e dalle persone che li attuano quotidianamente. Per questo, lo sviluppo professionale e personale delle nostre risorse è un fattore chiave per la crescita dell'azienda. L'attenzione verso le persone si concretizza attraverso la creazione di un ambiente di lavoro positivo dove, nel rispetto delle differenze, sia possibile sviluppare ed accrescere capacità e competenze.

Waika è, di fatto, la somma del valore di ogni componente del suo staff. Per questo, costantemente, l'azienda fornisce loro un ventaglio di opportunità capaci di sviluppare al meglio il loro potenziale. Dalla formazione alla condivisione di obiettivi comuni... ma non solo, anche e soprattutto la condivisione dei principi che da sempre accompagnano l'azienda nel suo percorso.

Waika opera su basi etiche e ogni sua azione è guidata da principi morali che assicurano onestà, rispetto per tutte le categorie e trasparenza totale. Crediamo nella prosperità condivisa e, quindi, vogliamo condividere la crescita e creare opportunità per altri individui. In sintesi, siamo proiettati ad affermare il nostro ruolo di azienda responsabile a livello sociale ed ambientale.

## 4. GLI OBIETTIVI E L'IMPEGNO

Costantemente impegnata nel perseguire gli obiettivi di miglioramento della propria struttura organizzativa, Waika opera in un contesto collegato alle parti interessate interne (dipendenti e collaboratori) ed esterne (clienti, organismi ed enti regionali e nazionali, organizzazioni private e pubbliche) e offre prodotti/servizi in ambito Marketing, Web Marketing e Comunicazione. I processi principali, grazie alla professionalità dei soci e dei collaboratori, consistono nella proposta di **servizi consulenziali e formativi**, orientati e funzionali al miglioramento della loro comunicazione e del loro business. Tali servizi vengono svolti presso la sede dei clienti o presso la sede di Waika.

Dopo un'attenta messa a punto della sua Politica della Qualità, Waika pone all'attenzione delle parti interessate, gli obiettivi e gli impegni assunti.

### Gli obiettivi

- **Garantire il miglioramento continuo del 'Sistema di Gestione della qualità' e dei 'Servizi Offerti'**
- **Assicurare il coinvolgimento del personale e delle altre parti interessate, per favorire il processo partecipativo**
- **Definire e pianificare annualmente gli obiettivi per la qualità definendo dettagliatamente i relativi impegni**

### L'impegno

- Fornire soluzioni personalizzate in funzione delle esigenze e delle specifiche attività del cliente
- Garantire puntualità nelle risposte e conformità dei servizi offerti
- Garantire disponibilità e professionalità del personale
- Garantire il rispetto dei requisiti legali applicabili
- Migliorare e monitorare costantemente il 'sistema di gestione' per prevenire il verificarsi di inefficienze nei servizi offerti
- Informare e formare le parti interessate interne, quali soci e lavoratori, sul sistema di gestione per la qualità e sulla sua applicazione all'interno dell'azienda, affinché gli stessi siano in grado di identificare e ridurre le non conformità di servizio e di sistema
- Monitorare sistematicamente le esigenze di lavoratori e dei clienti per rispondere con attenzione alle loro aspettative
- Revisionare costantemente i processi aziendali, gli obiettivi previsti dai piani di miglioramento, gli indicatori di rilevamento del sistema, con incontri fra i soggetti aziendali, per migliorare efficienza ed efficacia del sistema di gestione
- Mantenere documentato il sistema di gestione per dare evidenza delle azioni attuate, misurazioni effettuate e processi di miglioramento perseguiti.
- Riesaminare periodicamente la presente politica ed il Sistema di Gestione e assicurare che sia rispondente ed appropriata all'Organizzazione
- Diffondere la presente Politica alle parti interessate.