|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Πολιτική Ποιότητας** | | | | |
|  | | | | |
| Κωδικός: | Π 02 |  | Σύνταξη: | Υπεύθυνος Ποιότητας |
| Έκδοση: | 1η/ 30.01.2020 |  | Έγκριση: | Διοίκηση |

**Όραμα** και **Αποστολή** της WITSIDE είναι η ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών μας στους τομείς της παροχής προϊόντων/ λύσεων πληροφορικής προηγμένης τεχνολογίας και ολοκληρωμένων υπηρεσιών διαχείρισης και υποστήριξης των διαδικασιών συλλογής, επεξεργασίας και αξιοποίησης δεδομένων, καθώς και η παροχή συμβουλευτικών και εκπαιδευτικών υπηρεσιών με σκοπό να μεγιστοποιηθεί η ικανοποίηση των πελατών.

Η **Στρατηγική Ποιότητας** της εταιρείας περιλαμβάνει:

* Παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας με έμφαση στην αξιοπιστία, στην ακρίβεια, στην έγκαιρη παράδοση και στην απόδοση
* Εκτέλεση όλων των εργασιών σύμφωνα με τα υψηλότερα πρότυπα ποιότητας
* Ικανοποίηση των απαιτήσεων πελατών
* Δημιουργία ισχυρών και μακροχρόνιων επιχειρηματικών σχέσεων με τους πελάτες και τους συνεργάτες μας, βάσει αμοιβαίας εμπιστοσύνης, σεβασμού και επαγγελματισμού
* Τήρηση των δεσμεύσεών μας προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και παράδοση όσων υποσχόμαστε με οδηγό μας την αριστεία και καινοτομία
* Συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών μας και επιδίωξη καινοτομιών που θα μας δώσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και θα έχουν πρόσθετη αξία για τους πελάτες μας
* Μεγιστοποίηση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας και κερδοφορίας της επιχείρησης
* Έμφαση στο ανθρώπινο δυναμικό μας ως το πιο σημαντικό πόρο της εταιρείας και μόχλευση της συλλογικής ευφυίας.

Για την αποτελεσματική εφαρμογή της Στρατηγικής Ποιότητας, θέτουμε τους ακόλουθους **Στόχους**:

* Συμμόρφωση με τις προδιαγραφές των πελατών μας, τα πρότυπα και όλες τις εφαρμοστέες νομοθετικές και ρυθμιστικές απαιτήσεις
* Υψηλή ποιότητα, ανταγωνιστικότητα και διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και της υποστήριξης που προσφέρουμε στους πελάτες μας
* Εξάλειψη των παραπόνων πελατών σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης μετά την πώληση
* Βελτιωμένη παραγωγικότητα με διατήρηση της υψηλότερης δυνατής ποιότητας των υπηρεσιών μας
* Εξασφάλιση της συνεχούς και επιτυχημένης πορείας της εταιρείας
* Αξιοπιστία σε όλες τις δραστηριότητες και δράσεις της εταιρείας
* Αυστηρή εφαρμογή του συστήματος διασφάλισης ποιότητας στις δραστηριότητες ανάπτυξης λογισμικού
* Συνεχής εκπαίδευση προσωπικού
* Πλήρης εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που σχεδιάστηκε σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015
* Αυξημένη αποτελεσματικότητα των λειτουργικών διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Προκειμένου να επιτύχουμε τα παραπάνω, εκφράζουμε τη **Δέσμευσή** μας στις εξής αρχές:

* Άριστη επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και Στελεχών και των στελεχών μεταξύ τους
* Επιλογή εξειδικευμένων στελεχών και συνεχή εκπαίδευσή τους
* Ενθάρρυνση της καινοτομίας που αυξάνει την παραγωγικότητα σε όλους τους τομείς εργασίας, διασφαλίζει την ποιότητα και μας επιτρέπει να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες των πελατών μας
* Βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της εταιρείας
* Πελατοκεντρική προσέγγιση, καθώς ο πελάτης αποτελεί το σημείο αναφοράς για το σύνολο της επιχειρηματικής μας δράσης
* Συνεχή παρακολούθηση και αξιολόγηση της απόδοσης και της αξιοπιστίας των συνεργατών και προμηθευτών της εταιρείας
* Συνεχή παρακολούθηση και συμμόρφωση με τις νομοθετικές, κανονιστικές και συμβατικές μας υποχρεώσεις
* Τήρηση ποιοτικών, χρονικών και οικονομικών δεσμεύσεων
* Διατήρηση και εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε συμφωνία με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015
* Συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
* Παροχή όλων των απαιτούμενων πόρων για την επίτευξη των ανωτέρω.

Όλοι οι εργαζόμενοι της WITSIDE δεσμευόμαστε στη συμμόρφωση με τη Στρατηγική Ποιότητας και στην επίτευξη των Στόχων Ποιότητας, καθώς πιστεύουμε ότι η διασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών μας οδηγεί στη δική μας ικανοποίηση και υπερηφάνεια για το έργο μας.

Η Διοίκηση της WITSIDE δεσμεύεται να επανεξετάζει το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ανά τακτά χρονικά διαστήματα, με σκοπό να διασφαλίζει τη συνεχή συνάφεια και αποτελεσματικότητά του.

**Διευθύνων Σύμβουλος της WITSIDE**