

Titolo: Politica della Qualità

Riferimento PQ_00: s:\Lavori\Nordest Ingegneria \ISO\Elaborati\Relazioni\02_PQ_00.docx	Data:	Verifica: A.C. Bixio	Approvazione: V. Bixio	Revisione: 1 del 20/02/2020	Pagina: 1 di 2
--	-------	-------------------------	---------------------------	--------------------------------	-------------------

POLITICA DELLA QUALITÀ

Premessa

Scopo dell'Organizzazione è progettare quanto richiesto dal Cliente nel pieno rispetto delle normative di sicurezza ed in generale di tutte le norme vigenti, fornendo soluzioni applicative tecnicamente ed economicamente adeguate; soluzioni dunque che non solo rispettino i vincoli normativi ma che, all'interno di tali vincoli, rendano massimo il rapporto tra benefici complessivi resi e costi complessivi richiesti, inclusi i costi e i benefici ambientali e sociali.

Detto scopo coincide pertanto con la piena soddisfazione del Cliente (*Customer Satisfaction*), da ottenere con un impegno tecnico costante e con una collaborazione costruttiva e cordiale (*Friendly Partnership Approach*).

Da esso discendono i seguenti principi guida:

- La qualità, intesa come soddisfazione delle aspettative del Cliente, è la massima priorità;
- Il miglioramento continuo implica la ricerca attiva di ogni occasione per individuare difetti e anomalie eliminandone le cause e prevenendone il ripetersi;
- I Fornitori ed i Consulenti esterni sono partner insieme ai quali lavorare per raggiungere obiettivi che soddisfino entrambi e garantiscano una crescita reciproca;
- Le buone relazioni di lavoro sono fondate sulla verità, sul rispetto reciproco e sull'onestà; è fondamentale lavorare in gruppo cercando di risolvere insieme i problemi in modo costruttivo.

Principi generali

I principi guida poc'anzi indicati si materializzano come segue:

- La gestione del personale, basata sul coinvolgimento e la formazione, è riconosciuta dall'Organizzazione come fattore strategico e competitivo per raggiungere una posizione di successo nel mercato. Il coinvolgimento va realizzato favorendo e sviluppando il lavoro di gruppo e utilizzando metodi e tecniche adeguati, come il problem solving; la formazione del personale deve concretizzarsi in un piano coerente di breve e lungo periodo che coinvolga tutti.
- L'Organizzazione deve raggiungere e mantenere la certificazione del proprio SGQ secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 da parte di un Ente terzo accreditato ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008.
- La qualità, in tutti i suoi aspetti, è responsabilità di ogni addetto della Organizzazione; tale responsabilità non è separata dalle altre, e quindi ciascuno è tenuto a sviluppare, migliorare e mettere in pratica quel progetto di Organizzazione come struttura, formata dall'insieme dei processi che in essa si svolgono, che è chiaramente delineato in questo documento e negli altri documenti del SGQ.
- Tutte le richieste trasmesse dal mercato devono essere vagliate, valutate ed eventualmente concretarsi in piani di sviluppo: piani che devono partire da una chiara definizione delle specifiche di prodotto che rappresentano la risposta tecnica ai requisiti del Cliente. La soddisfazione del Cliente deve essere inoltre ottenuta con un servizio di assistenza durante la realizzazione delle opere che lo soddisfi in termini di tempestività ed efficacia.
- Tutti i servizi, materiali o attrezzature devono essere approvvigionati da fornitori opportunamente qualificati e alle migliori condizioni di qualità - prezzo; essi vanno altresì controllati per massimizzare la qualità del prodotto uscente.
- L'Organizzazione deve perseguire il miglioramento continuo attraverso il controllo dei processi e l'analisi di adeguati indicatori della performance aziendale e della soddisfazione dei Clienti.

Divulgazione della politica della qualità

La Politica della Qualità viene divulgata dalla Direzione Generale a tutti i collaboratori garantendo la diffusione di quanto scritto nel presente capitolo. Il materiale viene messo a disposizione su apposita pagina del programma gestionale Confluence, nello spazio ISO 9001:2015. Al suo interno troverà posto l'intera documentazione redatta relativamente al SGQ dell'Organizzazione, suddivisa in apposite pagine così da poter

Titolo: Politica della Qualità

Riferimento PQ_00: s:\Lavori\Nordest Ingegneria \ISO\Elaborati\Relazioni\02_PQ_00.docx	Data:	Verifica: A.C. Bixio	Approvazione: V. Bixio	Revisione: 1 del 20/02/2020	Pagina: 2 di 2
--	-------	-------------------------	---------------------------	--------------------------------	-------------------

agevolare la consultazione ed il reperimento delle informazioni necessarie. Il personale potrà consultare ed effettuare segnalazioni in merito a possibili adeguamenti e miglioramenti sulla base della propria esperienza personale relativa al contesto e ai soggetti coinvolti. Gli aggiornamenti relativi alla politica della qualità, agli obiettivi aziendali relativi allo sviluppo, alla formazione e all'ampliamento dei settori di mercato verranno comunicati all'Organizzazione per mezzo di riunioni annuali a seguito delle procedure di Audit interni e di riesame generale della Direzione, sulla base dei risultati acquisiti.

Al fine di divulgare la Politica della Qualità a tutti i soggetti coinvolti o che comunque hanno influenza sul proprio SGQ, l'Organizzazione prevede la pubblicazione della stessa e dei propri risultati attraverso le brochure informative inviate agli Enti e su apposito settore nel sito internet dell'Organizzazione.

Revisione periodica della politica della qualità

È responsabilità della Direzione Generale provvedere alla revisione e alla divulgazione della Politica della Qualità, per adeguarla alle mutate esigenze del mercato ed alla crescita professionale dei componenti dell'Organizzazione. L'Assicurazione Qualità, raccolte le segnalazioni provenienti dai soggetti coinvolti nello sviluppo del SGQ come individuati in precedenza, avrà il compito di valutarle e segnalarle alla DG, principalmente in sede di riesame della DG effettuata almeno una volta l'anno a seguito dell'Audit Interno. In caso si renda necessario per mutate esigenze o per variazioni importanti del Contesto in cui l'Organizzazione si muove, sarà necessario revisionare la politica della qualità in modo da poter reagire in modo quanto più adatto.

In caso di assunzione di nuovo personale o all'inizio di nuovi rapporti di collaborazione, sarà compito della Direzione Generale fornire loro la formazione idonea in merito alla Politica della qualità aziendale, mentre sarà compito dell'AQ spiegare dove è possibile recuperare il materiale di consultazione e formare le figure in merito alla gestione delle procedure interne.

È bene comunque riprendere in mano i concetti della Politica della Qualità in sede di Audit Interno, così che la DG e AQ possano assicurare la completa e aggiornata comprensione del testo.