

IA_PY01_G_Politica_Qualità

Novembre 2023

| | |
|--------------------|-----------------------------------|
| EMESSO DA | Team Advisory Sistemi di Gestione |
| APPROVATO DA | Maximo Ibarra – CEO |
| DATA DI DECORRENZA | 28/11/2023 |
| N.RO VERSIONE | 1.0 |
| CODIFICA | IA_PY01_G_Politica_Qualita |

TABELLA DELLE REVISIONI:

| VERS. | DATA | MOTIVO | MODIFICHE | AUTORI | VERIFICATORI |
|-------|------------|-----------------|----------------------|-----------------------------------|---|
| 1.0 | 28/11/2023 | Prima Emissione | Aggiornato documento | Team Advisory Sistema di Gestione | Responsabile Advisory Sistema di Gestione |

Sommarrio

| | |
|---|----------|
| SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | 3 |
| CAMPO DI APPLICAZIONE (AZIENDE E U.O.) | 3 |
| ACRONIMI E DEFINIZIONI | 3 |
| 1 COMMITMENT AZIENDALE | 4 |
| 2 OBIETTIVI..... | 4 |



SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della presente Politica è quello di descrivere e diffondere alle *parti interessate* i principi che costituiscono il costante riferimento nel perseguire la "qualità", intendendo per essa la *capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate (con particolare riferimento ai Clienti) e di accrescerne nel tempo la soddisfazione.*

La Politica per la Qualità è espressa dalla Direzione Aziendale:

- In considerazione di quelle che sono le caratteristiche del proprio business e dei mercati di riferimento;
- Sulla base dell'analisi di quelle che sono le parti interessate (esterne ed interne) e delle loro esigenze ed aspettative;
- Coerentemente al fondamentale principio di osservanza e rispetto di quelli che sono i requisiti cogenti applicabili;
- Coerentemente con i principi riportati nel *Codice Etico*, nel *Modello di Organizzazione e Gestione 231*, nella *Politica della Salute e Sicurezza sul Lavoro* e nella *Politica della Prevenzione della Corruzione*

La Politica per la Qualità è quindi il principio fondante del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) posto in essere dalla Capo Gruppo, Engineering Ingegneria Informatica, e ad i principi in esse espressi devono riferirsi anche le altre aziende del Gruppo.

Campo di Applicazione (Aziende e U.O.)

L'elenco delle Aziende cui si applica la presente procedura è riportato nella tabella [QS01T01 Catalogo Sistema Gestione Qualità](#)

ACRONIMI E DEFINIZIONI

- PDCA Plan-Do-Check-Act
- ISO International Organization for Standardization
- SGQ Sistema di Gestione

1 COMMITMENT AZIENDALE

Nella convinzione che un approccio sistemico basato sul ciclo *Plan-Do-Check-Act* e sul principio del *risk-based thinking*, sia l'approccio maggiormente adeguato a raggiungere gli obiettivi aziendali e a soddisfare le aspettative di tutte le parti interessate, la Direzione Aziendale Engineering Ingegneria Informatica identifica negli Standard internazionali ISO il riferimento adeguato ad attuare e migliorare in maniera continuativa il proprio Sistema di Gestione.

Per quanto attiene al perseguimento della qualità, quindi, lo standard ISO 9001:2015 costituisce il riferimento aziendale ed il Sistema di Gestione è posto in essere soddisfacendo i *requisiti* di un Sistema di Gestione per la Qualità espressi da tale standard.

La Direzione Aziendale di Engineering Ingegneria Informatica considera la "Qualità" nella sua più ampia accezione un tema di prioritaria importanza e parte integrante di ciascuna attività lavorativa; pertanto, è attivamente coinvolta ed impegnata a promuovere all'interno dell'intera Organizzazione, a tutti i livelli, azioni e attività di pianificazione, implementazione, verifica, mantenimento e miglioramento del SGQ per quanto attiene alla "Qualità".

Tali azioni si concretizzano attraverso:

- La formalizzazione di politiche per la qualità con specifici obiettivi, compatibili e coerenti con la direzione strategica dell'azienda;
- La pianificazione e assicurazione della disponibilità delle risorse materiali, umane e finanziarie, adeguate sia per numerosità/quantità sia per funzionalità/competenze;
- La definizione e adozione di processi adeguati al raggiungimento degli obiettivi;
- L'istituzione di una struttura organizzativa dedicata, cui sono attribuite responsabilità ed autorità specifiche in ambito Gestione della Qualità, ivi inclusa quella di promuovere il coinvolgimento di tutte le strutture/funzioni aziendali;
- Le attività di formazione, motivazione e consapevolezza sulla tematica, che raggiungano tutti i livelli dell'Organizzazione;
- Il monitoraggio, la misurazione e l'analisi delle performance del SGQ e, sulla base di queste, l'individuazione e la conduzione di azioni di miglioramento;
- Le comunicazioni a tutto il personale (dipendenti e collaboratori esterni) in merito alla necessità di soddisfare gli obiettivi, le politiche e i requisiti contrattuali, cogenti e volontari applicabili (es. leggi, regolamenti di settore).

2 OBIETTIVI

L'adozione dell'SGQ conforme ai requisiti dello standard di riferimento ISO 9001:2015 e UNI Pdr 125 determina un approccio sistemico al tema della Qualità che è guidato dai seguenti obiettivi strategici:

- La soddisfazione del Cliente ed il suo accrescimento
- La soddisfazione delle aspettative di tutte le ulteriori parti interessate, con particolare riferimento alla Proprietà e alla Direzione aziendale
- L'impegno della Direzione di favorire l'adozione di politiche per la parità di genere a livello aziendale

Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso:

L'attenzione al Cliente, che si concretizza nelle seguenti azioni:

- Porre costantemente attenzione a quelle che sono le esigenze espresse ed implicite di ciascun Cliente per valutarle, analizzarle e soddisfarle;
- Misurare la soddisfazione del Cliente, valutarne nel tempo le evoluzioni e analizzare le indicazioni, sia specifiche che generali, con la finalità di intraprendere eventuali azioni tese ad accrescere la soddisfazione dei Clienti;
- Garantire la trasparenza e la correttezza nei rapporti con i clienti attraverso un comportamento improntato alla disponibilità e alla cortesia ma anche franco e intransigente riguardo le aspettative di qualità.
- Garantire la corretta applicazione e gestione delle tecnologie utilizzate, perseguendone l'innovazione ed il miglioramento delle prestazioni dal punto di vista delle aspettative del Cliente.

La **qualità delle forniture** che si concretizza nelle seguenti azioni:

- Assicurare che l'erogazione dei prodotti/servizi sia conforme alle aspettative dei propri Clienti e a quanto contrattualizzato
- Assicurare che l'erogazione dei prodotti/servizi sia conforme alla normativa cogente, in particolare la conformità alla DDM 93/42/CEE e s.m.i. per i software classificati come Dispositivi medici e alle normative volontarie;
- Assicurare la corretta applicazione dei processi aziendali definiti nel SGQ;
- Assicurare l'esecuzione di controlli atti a identificare e a prevenire eventuali situazioni di non conformità rispetto al sistema di gestione della qualità attuato;
- Assicurare che l'eventuale contributo di terze parti (es. fornitori) sia adeguato e funzionale alla qualità dei servizi erogati, sia attraverso il monitoraggio e la misurazione delle prestazioni ricevute, sia attraverso processi di qualificazione dei fornitori.

La **qualità delle risorse umane impiegate** che si concretizza nelle seguenti azioni:

- Investire in professionalità promuovendo la formazione continua del personale, affinché ogni dipendente e collaboratore sia competente, preparato, affidabile e impegnato nel portare a termine la propria attività lavorativa;
- Promuovere lo spirito di collaborazione e di lavoro di gruppo nell'ambito aziendale, lavorando per superare tensioni e comportamenti demotivanti;
- Promuovere forme di responsabilizzazione, affinché ciascun dipendente possa comprendere l'importanza di coniugare l'efficienza ed efficacia della spesa con la opportuna economicità, in ogni attività svolta;
- Assicurare il coinvolgimento, la partecipazione e la responsabilizzazione di tutto il personale per favorire lo sviluppo di una cultura orientata alla Qualità;
- Assicurare che tutto il personale, tramite informazione e formazione sulle tematiche di Qualità, ne comprenda l'importanza per lo sviluppo dell'Azienda e del proprio ruolo;
- Assicurare attenzione e cura per l'ambiente di lavoro ed il rispetto di tutte le norme sulla sicurezza.

Il perseguimento **degli obiettivi di business**, che si concretizza nelle seguenti azioni:

- Garantire l'efficacia (raggiungimento di risultati concreti) e l'efficienza (raggiungimento di risultati con il minimo dei costi) dei propri processi coerentemente ai principi e alle linee strategiche aziendali dettate dalla presente Politica;
- Assicurare un sistema affidabile e completo per la raccolta dei dati, delle misure e delle informazioni necessarie per il controllo ed il miglioramento dei processi aziendali;
- Nella pianificazione delle attività e degli investimenti si tiene in considerazione anche l'aspetto finanziario e si valuta il rapporto costo-beneficio, assicurando così alla Società e ai Clienti solidità finanziaria, continuità di fornitura e innovazione tecnologica.

L'integrazione dei principi **di parità di genere e di rispetto delle diversità** negli obiettivi aziendali attraverso adeguati strumenti quali:

- porre l'attenzione e fissare precisi obiettivi sull'inclusione e la parità di genere per ogni fase lavorativa,
- misurare in modo chiaro e standardizzato i progressi realizzati su temi relativi alla parità di genere,
- certificare i risultati raggiunti seguendo processi qualificati e trasparenti.

L'analisi dei rischi e delle opportunità mediante **il risk-based thinking** che si concretizza nelle seguenti azioni:

- Promuovere la consapevolezza del Risk- Based Thinking a tutti i livelli della struttura organizzativa e del processo decisionale;
- Determinare e affrontare i rischi e le opportunità che potrebbero incidere sulla conformità del prodotto/servizio.

La ricerca del **miglioramento continuo** come soluzione strategica per la piena soddisfazione del cliente e delle parti interessate, utilizzando strumenti di lavoro e di analisi quali il Ciclo di Deming e il "Risk Based Thinking".

Ogni persona che opera nell'ambito del Gruppo Engineering possiede competenze, conoscenze ed esperienze idonee a perseguire con fermezza questi obiettivi facendo leva su valori consolidati e condivisi.