

## POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Alta Direzione dell'*Organizzazione Intendo Srl* definisce e rende nota a tutto il personale la *Politica per la Qualità* mediante il “MANUALE DELLA QUALITÀ” e le procedure di Sistema che ad esso si riferiscono. Le linee guida di tale politica sono:

- adottare la qualità come strumento che possa permettere il soddisfacimento dei requisiti e il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione Aziendale;
- adottare la qualità come strumento che possa permettere il miglioramento continuo del servizio reso al cliente;
- aumentare la competitività sul mercato riducendo i costi di esercizio, incrementando la efficacia dei propri servizi e migliorando la propria immagine;
- garantire il rispetto delle normative tecniche di settore e delle normative vigenti;
- definire e riesaminare gli obiettivi della qualità, compresi quelli relativi al servizio sulla base delle esigenze aziendali e definire i metodi di controllo e monitoraggio degli stessi per misurarne l'efficacia;
- sviluppare la funzione del Responsabile Qualità con il compito di predisporre, attuare e aggiornare il SQ, di verificarne l'efficacia, di intervenire qualora venissero riscontrate difformità dalle prescrizioni interne e di contratto.

L'Alta Direzione definisce e rende noti gli Obiettivi della Qualità:

- ottenere e mantenere la Certificazione del Sistema Qualità secondo la UNI EN ISO 9001:2015 in funzione delle esigenze presenti e future dell'organizzazione misurando i seguenti aspetti:
  - 1) riduzione dei costi di esercizio (personale, attrezzature, ecc.);
  - 2) aumento della efficacia dei servizi;
  - 3) monitoraggio delle non conformità;
- aumentare la propria professionalità e capacità produttiva operando con efficacia, efficienza sicurezza ed affidabilità nel rispetto delle esigenze espresse misurando i seguenti aspetti:
  - 4) riduzione delle non conformità riscontrate o emerse nello svolgimento delle attività;
  - 5) rispetto dei tempi di pianificazione ed esecuzione delle fasi progettuali;
- aumento della soddisfazione del cliente misurabile attraverso il monitoraggio dei seguenti aspetti:
  - 6) riduzione dei reclami e/o lamentele del cliente;
  - 7) analisi e riesame delle schede soddisfazione cliente.

Tali obiettivi, oltre che essere costantemente monitorati nel corso delle attività, vengono riesaminati, e discussi attraverso la Tabella Indicatori della Qualità (TIQ) e, se necessario, aggiornati in sede di Riesame del Sistema Qualità dalla Direzione con i Responsabili delle Funzioni e/o Unità della Organizzazione.

*A tal fine, l’Alta Direzione si impegna a:*

- *Assicurare che la Politica per la Qualità sia sostenuta a tutti i livelli dell’Organizzazione;*
- *Garantire al Responsabile della Qualità l’autorità e le risorse necessarie per il controllo/monitoraggio costante dell’applicazione del processo di implementazione del Sistema Qualità e dei successivi miglioramenti;*
- *Fornire le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi;*
- *Incoraggiare il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni dipendente.*

*La diffusione/divulgazione della Politica per la Qualità, nonché degli obiettivi, avviene attraverso la distribuzione del Manuale Qualità e delle Procedure Gestionali, di circolari o ordini di servizio e corsi di sensibilizzazione a tutto il personale della Organizzazione.*

*I requisiti e le modalità di attuazione del Sistema Qualità, contenuti nel Manuale Qualità, nelle Procedure Gestionali, nella Modulistica e nelle Istruzioni Operative (IO), delineano la Politica della Qualità dell’Organizzazione e, come tali, ne viene richiesta la completa osservanza e collaborazione da parte del personale nell’ambito delle rispettive competenze e responsabilità, ricordando tra l’altro, che la Qualità delle lavorazioni e/o prestazioni è ottenuta da chi esegue e non da chi controlla.*

Data 01.03.2021

La Direzione

---