

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

### **(ALLEGATO 2 AL MANUALE DELLA QUALITÀ)**

La Direzione Generale (DIG) ed Amministratore Unico (AU) della TECNESCOCONSULT S.r.l. ha indirizzato la propria attenzione allo sviluppo di una Politica per la Qualità aziendale, in relazione alla sede di Cascinagrossa (AL) ed in accordo ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 mirata al raggiungimento di alcuni macro-obiettivi strategici del Sistema di Gestione per la Qualità di seguito individuati:

- essere un punto di riferimento per il mercato di settore dell'organizzazione, situato principalmente nel nord-ovest italiano e costituito da aziende, enti pubblici, studi professionali, privati; ricercando la soddisfazione dei clienti attraverso la qualità complessiva dei servizi erogati;
- disporre di risorse qualificate e corrispondenti alle necessità e strategie aziendali: persone esperte, competenti ed aggiornate ed un parco di apparecchiature completo ed efficiente;
- perseguire una offerta di servizi ampia e rispondente alle necessità del mercato di riferimento ed alle evoluzioni tecnologiche e normative;
- ricercare la solidità ed affidabilità economico-finanziaria;
- perseguire la qualificazione dell'organizzazione, rilasciata da enti ed organismi terzi;
- gestire le eventuali situazioni di crisi di sistema (economica, sanitaria, ...), individuando pronte risposte e risultati da conseguire a fronte dell'analisi del contesto interno ed esterno e dei rischi ed opportunità, al fine di perseguire la continuità e lo sviluppo delle attività dell'organizzazione;
- ricercare la fiducia, la visione condivisa ed il reciproco apprezzamento dei valori aziendali, sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione;
- garantire la conformità ai requisiti applicabili che regolano la propria attività, quali i requisiti del cliente, normativi e dell'organizzazione;
- migliorare la gestione interna e, tramite essa, l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione nel rispetto della normativa di riferimento, della buona pratica professionale, della qualità dei servizi offerti e di tutte le prescrizioni cogenti;
- identificare le esigenze e le aspettative del cliente, convertirle in requisiti ed ottemperare agli stessi, ricercando nel contempo il miglioramento del servizio;
- consolidare e sviluppare la posizione nel mercato di riferimento;
- mantenere attivi gli strumenti di comunicazione all'interno ed all'esterno dell'organizzazione per garantire il flusso informativo, in particolare affinché le esigenze dei clienti siano note e comprese tra tutti coloro che contribuiscono alla realizzazione delle attività dell'organizzazione;
- incoraggiare la collaborazione con i fornitori e con i clienti;
- perseguire il continuo aggiornamento del proprio parco attrezzature, in funzione sia dell'innovazione tecnologica che dell'adeguamento alla normativa vigente ed alle richieste di mercato;
- ricercare la soddisfazione, la motivazione e la qualificazione del personale;
- sviluppare la realizzazione di nuove prove di laboratorio e di nuove soluzioni infrastrutturali, tecniche ed organizzative, in considerazione delle opportunità e delle richieste del mercato;
- mantenere attivo il metodo di definizione del contesto, pianificazione e controllo del Sistema di Gestione per la Qualità, che permetta di misurare le attività, neutralizzare i problemi, definire gli obiettivi e fornire idonei elementi per eseguire i riesami;
- comprendere il mercato di riferimento: i cambiamenti, i rischi e le opportunità, conoscere la concorrenza;
- impegnarsi a migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità;
- impegnarsi a considerare il cambiamento climatico come una priorità di gestione, in quanto fattore rilevante per la sostenibilità propria e della comunità di appartenenza, includendolo come parte integrante della propria analisi del contesto e prendendolo in considerazione nella progettazione e nell'implementazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, in particolare perseguendo la conformità all'evoluzione normativa in materia ambientale e la propria trasparenza e responsabilità ambientale;
- impegnarsi al mantenimento della propria imparzialità, indipendenza ed integrità da qualsiasi pressione commerciale, finanziaria o di altro genere, che possa influenzare il giudizio tecnico dei servizi svolti.

Il livello del servizio verso i clienti è quello assicurato dalla qualità dei servizi offerti grazie al proprio parco delle attrezzature utilizzate, alla qualifica degli operatori ed all'implementazione delle procedure aziendali di sistema e dei piani di miglioramento. Il livello del servizio e le relative condizioni di fornitura sono compresi nei requisiti contrattuali e sono resi noti ai Clienti prima di accettare le commesse.

Per ciascuno dei macro-obiettivi DIG/AU, nell'ambito del riesame direzionale ed in collaborazione con la Direzione del Laboratorio (DL SEZ1-2-3), individua gli obiettivi e le finalità specifiche che dovranno essere perseguiti dall'organizzazione attraverso il proprio Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla normativa di riferimento, dettandone le priorità ed individuando i necessari indicatori misurabili e le relative scadenze temporali.

Al fine di perseguire i suddetti obiettivi DIG/AU attribuisce:

- a DL SEZ1-2-3-4, per competenza, l'autorità per attivare quanto necessario per raggiungere gli obiettivi definiti nella politica aziendale, con particolare riferimento agli aspetti tecnici e di coinvolgimento del personale;
- al RDD, la responsabilità e l'autorità di predisporre e verificare l'adeguatezza di un Sistema di Gestione per la Qualità atto a perseguire, nel rispetto della normativa di riferimento, gli obiettivi strategici definiti nella politica aziendale, di promuovere la consapevolezza dei requisiti del Cliente da parte dell'organizzazione, di verificare la corretta attuazione di tutti gli strumenti del sistema di controllo (incluse le proposte per il miglioramento), di far comprendere la politica aziendale e sensibilizzare tutto il personale sul corretto utilizzo delle procedure aziendali;
- ai Responsabili di processo, la responsabilità e l'autorità dell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità per quanto di competenza, incluse le proposte per il miglioramento.

A tal fine DIG/AU si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie, nell'ambito delle disponibilità di bilancio, e si impegna a migliorare con continuità l'efficacia ed efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità assicurandone la diffusione, la comprensione, la condivisione, lo sviluppo ed il periodico riesame.