

POLITICA DELLA QUALITÀ

(Estratto del Cap. 4 del QSI Rev.06 del 18/10/2019)

4. – POLITICA QUALITÀ

Il modello di organizzazione aziendale assegna alla Leadership aziendale un ruolo determinante, sia in fase di definizione del sistema qualità che durante l'attuazione del sistema stesso.

Questa responsabilità comporta necessariamente per la Leadership:

- ◆ La definizione ed il sostegno della politica aziendale per la Qualità.
- ◆ Il coinvolgimento e la partecipazione alla gestione del sistema qualità aziendale. In altre parole, l'impegno della Direzione non si esaurisce con la decisione di avviare la realizzazione di un sistema di gestione per la qualità e con il reperimento delle risorse umane ed economiche necessarie per tale realizzazione, ma con il costante sostegno al perseguimento dell'obiettivo fondamentale della missione aziendale, ovvero la continuativa capacità di soddisfare le aspettative del Cliente dalla fase di definizione degli accordi di commessa al successivo completamento dell'ordine richiesto e la consegna dei risultati delle analisi effettuate.
- ◆ Adottare una politica di qualità comporta per la Leadership una preventiva valutazione e definizione di:
- ◆ Analisi dei Rischi di mercato, propri dell'azienda, benchmarking, verifica delle opportunità di mercato.
- ◆ Quale deve essere la gamma dei servizi, nonché delle capacità di realizzare fuori standard, ovvero quale deve essere la qualità da perseguire per soddisfare le esigenze interne ed esterne (politica di miglioramento).
- ◆ Quali i processi primari e di supporto che devono essere gestiti e monitorati
- ◆ Quali risorse e quali strumenti devono essere utilizzati da *Entomon* per assicurarsi il corretto perseguimento della qualità prestabilita attraverso il miglioramento dell'efficienza dei processi
- ◆ Importanza e ruolo di tutte le funzioni dell'organizzazione al fine di perseguire gli obiettivi fissati per ogni processo e sotto processo.

Tutti questi elementi, nonché la Politica della Qualità stessa, sono soggetti a sistematici riesami per valutarne l'adeguatezza, rispetto alle risultanze delle analisi dei dati e delle informazioni raccolte nel corso di svolgimento delle attività e all'evoluzione del contesto di riferimento.

Al fine di rendere attuabile la Politica della Qualità enunciata, l'azienda si è dotata di una struttura organizzativa che ha adottato un sistema di conduzione aziendale finalizzato alla Gestione della Qualità in modo da:

- tenere sotto controllo i fattori che determinano il raggiungimento della qualità attesa nei servizi, completi dei dettagli e dei servizi di completamento e/o accessori concordati con il cliente;
- analizzare e valutare il progredire delle attività di gestione e verifica dei processi critici per lo sviluppo e la realizzazione di ogni singolo prodotto, o parte significativa di esso, per individuare tempestivamente i provvedimenti più idonei alla eliminazione e alla prevenzione degli aspetti non soddisfacenti.

I principi attuativi seguono una logica di gestione che prende avvio da un attento processo di analisi del mercato di riferimento, dall'analisi dei Rischi (Risk Analysis), delle innovazioni tecnologiche, delle informazioni di ritorno dai clienti e dei dati relativi alle prestazioni dell'organizzazione.

L'insieme dei dati è letto per pianificare i processi necessari all'organizzazione per il raggiungimento degli scopi e degli obiettivi fissati dalla Direzione Generale.

Gli strumenti di monitoraggio qualitativo e quantitativo dei processi sono di fondamentale importanza per valutare la capacità dell'organizzazione di soddisfare le esigenze dei clienti e di tutte le parti interessate; poiché tale attività deve essere svolta sistematicamente e continuativamente, ne consegue che anche la registrazione e raccolta dei dati deve essere tale.

Il ciclo acquisizione ed analisi dati \Rightarrow sviluppo del prodotto e/o preparazione offerta \Rightarrow pianificazione \Rightarrow programmazione \Rightarrow esecuzione e verifica delle attività di produzione \Rightarrow analisi delle NC e delle informazioni di ritorno dai clienti \Rightarrow miglioramento, pone *Entomon* nella condizione di poter ottenere:

- la puntuale definizione dei termini di fornitura;
- la chiara determinazione dei requisiti che il prodotto deve soddisfare;
- la conformità alle leggi e ai regolamenti che regolano il settore di attività;
- il rispetto dei tempi di consegna;
- la consapevolezza, la soddisfazione e la motivazione del personale;
- il raggiungimento degli obiettivi economici e finanziari;
- la soddisfazione del cliente e la salvaguardia degli interessi di tutte le parti coinvolte;
- attenzione alle tematiche sulla sicurezza dei lavoratori;
- un coinvolgimento sempre maggiore nei confronti degli operatori interni delle politiche della sicurezza e della salute.

Sia la pianificazione che la programmazione delle attività inerenti i processi critici vengono verificate a consuntivo affinché l'analisi delle cause di eventuali scostamenti migliorino la competitività in termini di gestione economica e finanziaria dell'organizzazione.

Periodicamente saranno identificati e formalizzati gli obiettivi misurabili della qualità. Gli obiettivi misurabili saranno identificati durante il riesame periodico della Direzione, verificati circa lo stato di raggiungimento durante valutazioni intermedie, opportunamente pianificate.

Gli obiettivi dovranno comunque soddisfare le necessità di monitoraggio dei processi, individuate e sviluppate adeguatamente nelle rispettive Procedure di Sistema; poiché tali monitoraggi investono tutti i livelli dell'organizzazione, ne consegue che i relativi obiettivi, ove necessario, saranno ulteriormente particolareggiati.

Le indicazioni desumibili dalla valutazione a consuntivo sul raggiungimento o meno degli obiettivi fissati in sede di riesame, vengono eventualmente integrati con le informazioni di ritorno fornite dai Clienti. RGQ avrà la responsabilità per la gestione di:

- Risultati di eventuali risultati di Audit ricevuti per conto del cliente.
- Reclami; come da normativa vigente ISO 9001:2015 *Entomon* in caso di reclami (verificati direttamente o indicati dal cliente) verificato che un processo o un prodotto/servizio non è conforme, individuerà la causa del problema e pianificherà le correzioni necessarie. Nel frattempo, sarà premura di *Entomon* fermare (dove possibile) la produzione del prodotto, o l'erogazione del servizio, in attesa di concordare con il cliente il da farsi. Quando il problema sarà risolto *Entomon* controllerà che il prodotto/servizio rispetti tutti i requisiti previsti per riprendere a spedire/erogare. L'accaduto, le azioni intraprese, le decisioni e le persone coinvolte verranno registrate come da procedura interna.
- Raccolta diretta di dati dai clienti, ritenuti significativi, per determinare il loro grado di soddisfazione.

Inoltre la Direzione si impegna a proporre e sostenere, per quanto di propria competenza, tutti i progetti di miglioramento che dovessero essere ritenuti necessari per adeguare il SQ aziendale alle condizioni operative interne ed esterne dell'organizzazione.

La struttura di Entomon è volta ad un miglioramento nella gestione delle risorse aziendali e, quindi, ad un miglioramento nella redistribuzione dei ruoli e delle responsabilità. Ciò fa sì che la Direzione possa gestire in modo più efficace i progetti di Ricerca e Sviluppo, avvalendosi anche di collaborazioni con enti di consulenza per la partecipazione a bandi volti all'ottenimento di finanziamenti e/o agevolazioni.

Le informazioni e risultati inerenti la Politica della Qualità, gli obiettivi di periodo e le iniziative di miglioramento avviate, saranno comunicate almeno a tutte le funzioni direttamente coinvolte, con i mezzi e le modalità di volta in volta ritenute idonei. Tutto a garantire un efficace trasferimento delle informazioni necessarie alla gestione dei singoli processi.

Gli obiettivi per la qualità, coerenti con la politica definita, sono espressi in forma misurabile attraverso indicatori, ad es.:

relativi al Cliente e riguardanti:

- Indice fatturato
- Indice Reclami Clienti
- Indice Offerte Clienti per periodo

relativi all'efficienza, efficacia interna all'azienda, ivi compresa la qualità delle realizzazioni e riguardanti:

- Indice Preventivo/Consuntivo
- Indice Maestranze

La Direzione in sede di Riesame del SGQ valuta il conseguimento degli obiettivi prefissati e li ridefinisce rendendoli noti a tutta l'organizzazione attraverso incontri informali sia relativi alla diffusione che a livello di valutazione della comprensione e condivisione in modo tale da facilitarne il trasferimento nelle attività quotidiane.

LA DIREZIONE: Elisabetta Francescato