

DOCUMENTO SULLA POLITICA DELLA QUALITÀ

L'Alta Direzione della TecnoLab srl stabilisce le strategie aziendali nella consapevolezza della necessità di una visione integrata dell'organizzazione, nella quale l'aspetto "qualità" permea, ed è fondamento di tutti gli altri aspetti che concorrono a delineare le strategie stesse, questa precisa volontà è definita e documentata nella Politica per la Qualità¹.

La Politica per la Qualità è l'impegno d'insieme che la TecnoLab si assume nei confronti delle parti interessate: per ottemperare a tale impegno è stato attivato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con la UNI EN ISO 9001:2015 (certificato da un Ente terzo accreditato Accredia), con la UNI CEN ISO//IEC 17025:2005 per quanto attiene l'organizzazione generale e la gestione della struttura e Capo VII del Regolamento Europeo 305/2011.

L'indirizzo generale che regge e soprintende la Politica per la Qualità, calibrata rispetto alle finalità e al contesto dell'Organizzazione, è la soddisfazione del cliente ed il rispetto delle prescrizioni cogenti, nonché l'erogazione del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

Obiettivi della Politica per la Qualità della TecnoLab sono:

- Osservanza/Rispetto dei requisiti richiesti (cogenti e non) per l'erogazione del servizio;
- Soddisfazione delle esigenze ed aspettative implicite ed esplicite delle parti interessate;
- Soddisfazione del cliente, attraverso una applicazione efficace del proprio sistema di gestione;
- Conoscenze tecniche e tecnologiche aggiornate ed adeguate;
- Conoscenze legislative aggiornate ed adeguate;
- Chiarezza dei riferimenti;
- Facilità nei contatti e nelle comunicazioni;
- Efficace gestione nei processi aziendali;

EDIZIONE : 0		Redazione (firma)	Verifica RQ (firma)	Approvazione DIR (firma)
Revisione	Pagine Modificate	Data	Oggetto	
0			Prima emissione	
1				
2		18/06/2009		
3	1-2	25/09/2009		
4	1-2	21/03/2011		
5	1-2	12/09/2014		
6	1	03/01/2018	Modifiche in adeguamento alla UNI EN ISO 9001:2015	

¹ Il presente documento è disponibile sul sito dell'Organizzazione : www.tecnolabnapoli.it; è affisso in bacheca ed è stato distribuito a tutto lo staff.

- Ottimizzazione dell'organizzazione interna;
- Soddisfazione dei requisiti di sicurezza previsti dalle leggi in vigore;
- Ampliamento ed evoluzione dei servizi in linea con le future tendenze del mercato;
- Investimento di adeguate risorse economiche definite in fase di budget.

A tal fine la TecnoLab si impegna a:

- Mantenere attivo il Sistema di Gestione per la Qualità implementato alla luce delle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI CEN ISO//IEC 17025:2005, e Capo VII del Regolamento Europeo 305/2011;
- Accrescere la professionalità (la competenza) e la consapevolezza dei Dipendenti e dei Collaboratori
- Motivare, responsabilizzare e sensibilizzare il personale alla gestione del SGQ ed al miglioramento continuo;
- Collaborare con strutture pubbliche;
- Ottimizzare la gestione dei processi aziendali, anche riducendo i tempi di consegna delle certificazioni ufficiali;
- Mantenere l'efficienza dei processi agli standard prefissati e, se possibile, migliorarla;
- Mantenere una comprovata affidabilità dei fornitori;
- Mantenere un'assoluta riservatezza professionale per le informazioni tecniche, tecnologiche di cui viene a conoscenza.

Il criterio per verificare il grado di raggiungimento o lo scostamento rispetto agli obiettivi prefissati nella politica della qualità consiste nel fare riferimento sia ad indicatori direttamente correlati ai parametri gestionali ritenuti particolarmente significativi che a fattori di rischio opportunamente individuati nei processi adottati dall'Organizzazione.

I principali indicatori oggetto d'analisi sono:

- Segnalazioni, contestazioni e/o reclami delle parti interessate;
- Non conformità nell'erogazione del servizio e nella sua organizzazione;
- Grado di efficienza dei processi;
- Livello d'addestramento del personale;
- Grado di valutazione dei fornitori.

Gli indicatori sono monitorati periodicamente attraverso audit interni.

Gli indicatori sono analizzati, eventualmente ridimensionati e modificati, nel corso del riesame da parte della Direzione.

L'Alta Direzione della TecnoLab si attiva per diffondere e far comprendere la politica della qualità sia ai livelli organizzativi con funzioni di responsabilità sia ai livelli operativi gli aspetti, le



motivazioni, le ragioni e i presupposti e le implicazioni più direttamente attinenti alle attività di competenza (nel rispetto dei gradi di responsabilità).

L'opera di sensibilizzazione e coinvolgimento di tutto il personale in merito agli obiettivi di qualità è realizzata attraverso riunioni, comunicazioni interne, incontri formativi e quant'altro ritenuto opportuno ed efficace.

L'alta Direzione promuove l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based-thinking².

La direzione della TecnoLab nel corso del riesame valuta la presente politica per la qualità al fine di:

- assicurare che sia appropriata agli scopi;
- definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità e per il suo miglioramento;
- accertarne la continua idoneità (anche in relazione al contesto dell'Organizzazione).

RGQ

dott. arch. Annagrazia Fabrocile

Amministratore

dott. arch. Fausto Corvino

Aggiornata al 03/01/2018

² Il risk-based thinking è adottato al fine di 1) costruire una solida base di conoscenze, 2) stabilire una cultura proattiva di miglioramento, 3) assicurare coerenza della qualità dei beni e servizi; 4) migliorare la fiducia e la soddisfazione del cliente.