ALLEGATO 1
AL MANUALE

POLITICA DELLA QUALITA'

Edizione	Revisione	Data	Motivo aggiornamento
2	0	31/01/2018	

Redatto da: Rosaria Baldo

Verificato da: Rosaria Baldo (RQU)
Approvato da: Luca Crisostomi (DG)

Politica per la Qualità

Nel corso della sua attività, Heading si è sempre contraddistinta per aver perseguito la ricerca del miglioramento delle prestazioni offerte alla sua Clientela, al fine di soddisfarne le esigenze. Nell'ottica del miglioramento e dell'evoluzione continua, l'azienda adotta un Sistema Qualità Aziendale, conformandolo dello standard internazionale UNI EN ISO 9001:2015, che sia in grado di garantire la conformità ai requisiti contrattuali ed il rispetto delle norme applicabili, per identificare e soddisfare le esigenze attese dei propri clienti e delle parti interessate rilevanti, per ottenere vantaggi competitivi e conseguire, conservare e migliorare le prestazioni e le capacità organizzative.

La ricerca e l'utilizzo di tecniche e tecnologie di avanguardia, la professionalità della direzione sul piano tecnico, largamente acquisita sul campo nonché la selezione e la qualificazione continua del personale, sono le essenziali condizioni ispiratrici delle politiche aziendali, che hanno consentito l'affermazione dell'azienda su un mercato fortemente concorrenziale, che impongono una permanente evoluzione ed una duttilità organizzativa.

La stessa esigenza, avvertita come primaria, di mantenere aggiornato il proprio Sistema di Gestione Qualità Aziendale e praticare un permanente approccio critico diretto al continuo miglioramento, sta a mostrare la volontà di garantire un elevato standard di qualità dei servizi offerti, attraverso la introduzione di tempestivi meccanismi, atti a misurare la soddisfazione dei clienti e attivare azioni di miglioramento evolutivo dell'organizzazione interna, anche in correlazione allo sviluppo di nuove tecnologie ed in sintonia con forti spinte innovative.

La Politica per la Qualità, che ne consegue e gli obiettivi che da essa scaturiscono sono elaborati in coerenza con la strategia aziendale formulata dalla Direzione.

Una scelta strategica che la direzione intende perseguire è quella di assicurare un flusso costante di commesse attive come principale fattore di stabilità e sviluppo. Tale obiettivo sarà perseguito intensificando la partecipazione a gare e il mantenimento delle qualificazioni ottenute dai Committenti.

Sulla base dei principi generali di seguito esposti, vengono definiti obiettivi misurabili in documenti di maggior dettaglio che vengono monitorati in occasione dei riesami annuali da parte della Direzione, al fine di migliorare continuamente l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Heading definisce, ed annualmente riesamina per accertarne la continua idoneità, la qualità come:

1. RISPONDENZA ALLE ESIGENZE DEL CLIENTE, che si traduce in:
   - Garantire la conformità ai requisiti contrattuali, tecnici, qualitativi;
   - Soddisfare in ogni momento le esigenze e le aspettative del cliente/utente;
   - Mantenere elevati standard qualitativi nella erogazione dei servizi;
   - Mantenere la qualità e puntualità del servizio;
   - Consolidare la soddisfazione del cliente;
   - Sviluppare ed ottimizzare i processi ed il know-how.
   - Mantenere e consolidare una posizione d'eccellenza nel settore in cui opera;
   - Migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali;
   - Effettuare un controllo sempre più attento sui processi di erogazione.
   - Correttezza e trasparenza in conformità alle norme ed alle convenzioni vigenti sia interne che esterne.
   - Predisporre tutte le attività nel rispetto delle normative cogenti e specifiche del Committente;
2. FORMAZIONE E RISORSE, che costituiscono la base per il raggiungimento degli obiettivi della Qualità e si traducono in:
   - Rafforzare il livello di competenza, professionalità, coinvolgimento e motivazione del personale dipendente e dei collaboratori con prestazione di collaborazione continua;
   - Favorire la crescita culturale dell'azienda e la ricerca della cause dei problemi che si verificano;
   - Inserire e formare personale giovane per mantenersi competitiva anche nel futuro;
   - Mettere a disposizione risorse adeguate (strutture, mezzi, impianti, ed apparecchiature) con una efficace gestione degli investimenti;
   - Assicurare un adeguato livello di manutenzione, sicurezza ed affidabilità dei mezzi a disposizione;
   - Garantire un favorevole ambiente di lavoro;
   - Mantenere alto il livello di prestazione dei fornitori.
3. STRATEGIA, che è focalizzata a:
   - Conseguire il miglioramento continuo delle prestazioni;
   - Diffondere la Politica della Qualità a tutto il personale dell'azienda;
   - Favorire la soluzione dei problemi e l'attività preventiva;

- Misurare sistematicamente le prestazioni per accrescere i risultati;
- Consolidare la struttura e la dimensione societaria;
- Accrescere il numero dei clienti e capire le esigenze del mercato.

Al fine di garantire un servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri Clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, Heading definisce come principi di riferimento della propria Politica di Qualità:

Attenzione focalizzata sul Cliente e sulle parti interessate

Heading si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- ¬ Del mercato di riferimento
- ¬ Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- ¬ Di tutte le parti coinvolte nei propri processi ritenuti critici

Approccio per processi

Heading identifica le diverse attività della propria organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione. Heading gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

Leadership

Heading si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici. Heading comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

Valutazione dei rischi e delle opportunità

Heading pianifica i propri processi con un approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

Heading promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

Heading è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario. Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

Miglioramento

Heading si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ. La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che Heading mette in atto per migliorarsi costantemente. Lo strumento scelto per la persecuzione della Politica per la Qualità, da parte di Heading è un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.