

	MANUALE QUALITA'				SEZIONE 5
	ORGANIZZAZIONE				
	EDIZIONE MANUALE		REVISIONE SEZIONE		
DATA 01.09.16	N° 12	DATA 08.02.2022	N° 7	Pagina 1 di 1	

POLITICA PER LA QUALITÀ

La DIREZIONE della SINERGO, consapevole del contesto in cui opera l'azienda ha definito come obiettivo quello di mantenere la certificazione del **Sistema di gestione per la Qualità** conformemente alla norma UNI EN ISO 9001 e quello di mantenere l'accreditamento del laboratorio ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, aumentando progressivamente il numero delle prove accreditate.

La DIREZIONE della SINERGO, consapevole che il mercato richiede crescenti prestazioni di qualità, affidabilità, sicurezza, puntualità, flessibilità e contenimento dei costi, si impegna per una buona pratica professionale e per la qualità dei servizi offerte ai suoi clienti. L'intento è quello di focalizzare l'attenzione sul cliente in modo di soddisfare completamente le sue esigenze e aspettative.

La Sinergo ha fondato i propri principi sull'importanza della qualità e dell'esperienza delle risorse umane, senza le quali nessun processo aziendale, informazione fornita al cliente, macchina o attrezzatura di laboratorio, anche la più moderna ed efficiente, potrebbe dare i risultati voluti. È proprio in questo senso che la risorsa umana unita alla competenza nella ricerca e nella consulenza si presenta oggi come una concreta possibilità di sviluppo.

La Sinergo desidera affermare la propria realtà sul territorio, perseguendo l'obiettivo di considerare il miglioramento continuo dei propri processi, nonché del Sistema per la Gestione per la Qualità, uno degli strumenti strategici attraverso il quale conseguire gli obiettivi del proprio business. In un'ottica di orientamento al cliente, ha definito e implementato una strategia di mercato orientata ad individuare i bisogni e le esigenze dei clienti ed a definire e descrivere in modo corretto le prestazioni rilevanti del proprio servizio offerto.

Gli obiettivi aziendali sono infatti:

1. **LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI:** La Direzione è consapevole che il conseguimento di certi risultati è condizionato prima di tutto dalla capacità di soddisfare le esigenze dei clienti in modo efficace. Riguardo a questo punto l'azienda si propone:
 - di non costituire mai, nelle proprie attività verso il cliente, un fattore di costo fine a se stesso ma di rappresentare, per il cliente stesso, un'occasione di incremento economico e qualitativo.
 - di ridurre, per quanto possibile, i costi del servizio, in modo da raggiungere e mantenere i più alti livelli di competitività e presenza sul mercato.
 - ridurre il più possibile le non conformità in tutte le fasi dei processi aziendali ed in particolare ridurre e mantenere ad un livello pari a zero i reclami dei clienti, annullando completamente le non conformità esterne.
 - creare ed applicare modalità e indici di misurazione della soddisfazione del cliente, da definirsi e migliorarsi nel corso dei periodici riesami da parte della DIREZIONE
2. **IL RISPETTO DEI REQUISITI DI DIRETTIVE, NORME, REGOLAMENTI E LEGGI APPLICABILI:** Per la corretta gestione aziendale risulta indispensabile che tutti coloro che operano nell'azienda considerino come elemento fondamentale il completo rispetto di tutte le disposizioni legislative inerenti l'attività eseguita. In particolare, per tutte le prove accreditate da ACCREDIA, la direzione si impegna ad un servizio conforme a quanto prescritto nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, nel documento ACCREDIA RT-08, ed a qualsiasi altro criterio prescritto dal Comitato di Accreditamento di ACCREDIA.
3. **IL COINVOLGIMENTO E LA SODDISFAZIONE DI TUTTO IL PERSONALE:** Uno dei principi fondamentali che stanno alla base della Qualità è il coinvolgimento, la partecipazione e la soddisfazione di tutto il personale aziendale. La direzione si impegna a diffondere al proprio personale i principi della qualità. Deve essere ben chiaro a tutto il personale che ognuno svolge compiti ed attività importanti e che il lavoro svolto deve essere effettuato in conformità ai requisiti normativi vigenti ed alle richieste inoltrate dal cliente e che ognuno deve impegnarsi a familiarizzare con il sistema di gestione per la Qualità aziendale e di laboratorio. Favorire un ambiente di lavoro ispirato al rispetto, alla correttezza ed alla collaborazione, permette il coinvolgimento e la responsabilizzazione del personale.
4. **IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELL'EFFICACIA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ:** Ognuno deve partecipare attivamente alla crescita della Qualità, collaborando con la Direzione alla definizione delle procedure gestionali e impegnandosi nella rilevazione e nella pronta rimozione di non conformità rispetto alle linee definite dalla documentazione della Qualità, per un continuo miglioramento dell'efficacia delle attività svolte. Riguardo a questo punto, la direzione definisce degli indicatori di processo da monitorare e migliorare nel corso dei periodici riesami da parte della DIREZIONE, al fine di verificare e migliorare la capacità dei processi aziendali ad ottenere i risultati attesi.
5. **PIANIFICAZIONE:** L'analisi del contesto è ritenuta dalla Sinergo parte importante del processo di pianificazione e strategica dell'Azienda. Il documento è aggiornato su indicazioni del Direttore generale una volta l'anno e tutte le volte che ci sono variazioni significative negli elementi che lo costituiscono, quali: fattori del contesto, parti interessate e requisiti rilevanti delle parti interessate.

Le prescrizioni indicate nella Politica per la Qualità agiscono come motore aziendale e devono essere seguite e rispettate da tutte le Funzioni aziendali. La DIREZIONE si impegna ad orientare la strategia aziendale nell'ottica della Qualità impiegando a questo fine l'intera struttura aziendale ed applicando a tutti i livelli gli idonei strumenti formativi ed informativi. La Direzione assicura il suo impegno per fornire le risorse necessarie per il conseguimento, mantenimento e miglioramento di una buona pratica professionale, per la qualità dei servizi offerti ai Clienti. In questo modo la Direzione si auspica di radicare all'interno dell'azienda una mentalità costruttiva, che consenta di procedere regolarmente nel raggiungimento degli obiettivi prefissati e di migliorare continuamente le prestazioni aziendali nel rispetto delle condizioni di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro.

La presente politica per la qualità ed i relativi obiettivi saranno riesaminati annualmente durante il riesame da parte della DIREZIONE per accertarne la continua idoneità e la costante adeguatezza agli scopi dell'azienda. Le informazioni, in ingresso e in uscita del riesame viene messo a disposizione di tutto il personale della Sinergo in modo da renderlo consapevole dell'importanza delle sue attività e del suo contributo al raggiungimento degli obiettivi del sistema di gestione per la qualità.

La Politica per la Qualità della DIREZIONE viene portata alla conoscenza di tutto il personale dell'azienda e delle altre parti interessate.

Direzione
Data: 08.02.2022
Firma: