POLITICA QUALITÀ

CMQ-002 Rev.04

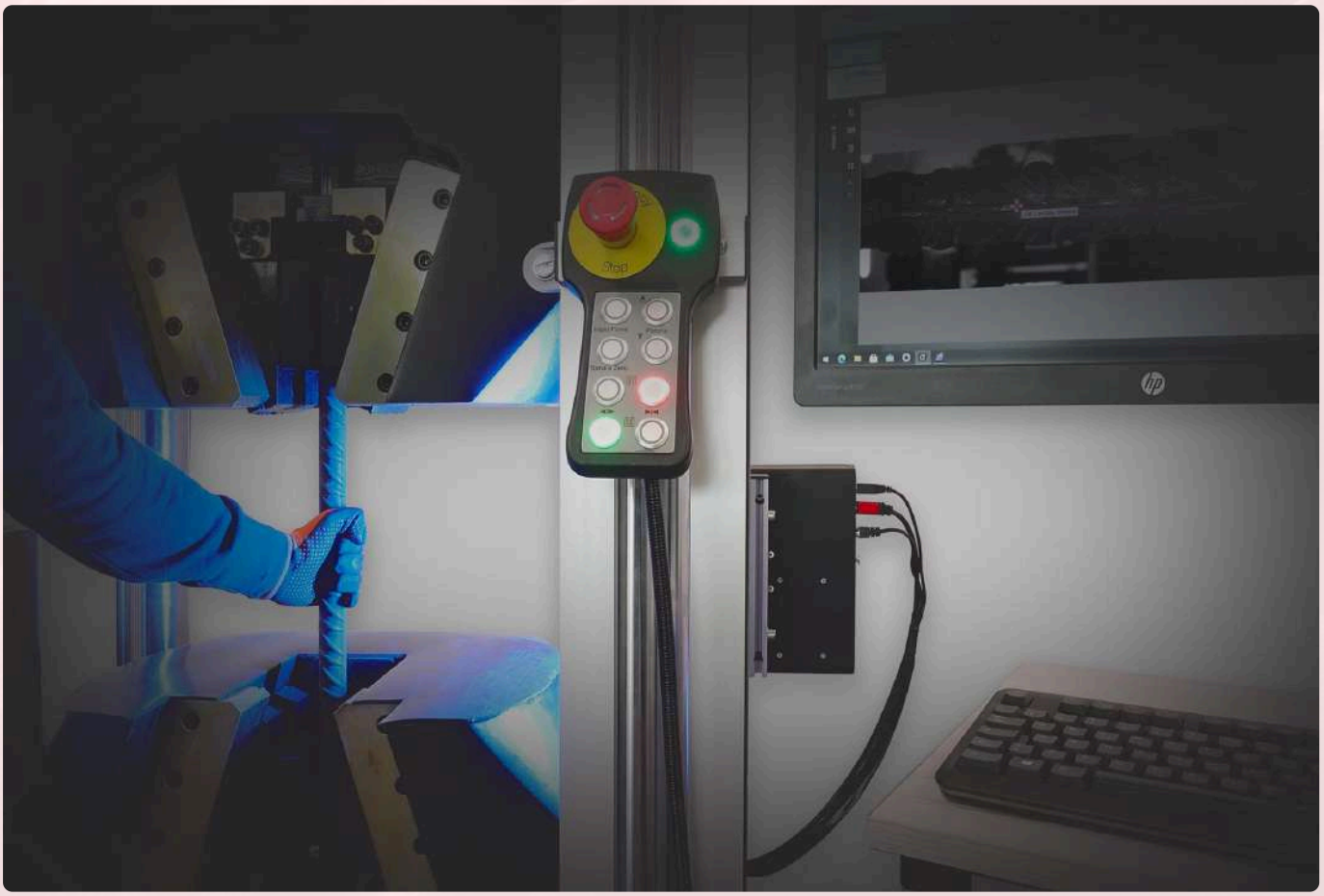
Indice dei Capitoli

1. RIFERIMENTI NORMATIVI
2. IMPEGNO DELLA DIREZIONE
3. PARTI INTERESSATE
4. CONTESTO
5. POLITICA PER LA QUALITÀ
6. OBIETTIVI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO
7. COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE
8. LUOGO DI LAVORO E CONDIZIONI AMBIENTALI

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

La Direzione adotta i principi della norma **UNI EN ISO 9001:2015**, con particolare attenzione ai seguenti requisiti:

- **punto 5.2** – Politica per la Qualità;
- **punto 6.2** – Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento.



Inoltre, l'azienda si impegna a considerare costantemente:

- le evoluzioni normative;
- le migliori pratiche di gestione e miglioramento continuo dei processi;
- le opportunità offerte dalla digitalizzazione;
- gli standard di sicurezza delle informazioni.

Tali impegni vengono perseguiti mantenendo piena coerenza con le future revisioni della norma ISO 9001 e con le esigenze dei nostri stakeholder.

2. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione, nella persona del titolare, conferma il proprio convincimento ed impegno nello sviluppo e nel mantenimento del Sistema di Gestione della Qualità.

Assume come obiettivo prioritario il soddisfacimento delle esigenze espresse e implicite dei clienti, nonché il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione.

L'organizzazione integra in ogni fase i principi di efficienza dei processi, sicurezza delle informazioni, innovazione digitale e capacità di resilienza operativa.

Tali impegni si raggiungono attraverso le seguenti fasi:

1. **Definizione** della politica per la qualità, delle procedure e delle istruzioni.
2. **Coinvolgimento** del personale sull'importanza di ottemperare costantemente ai requisiti applicabili, anche tramite la divulgazione della documentazione di sistema necessaria e strumenti digitali collaborativi per la gestione delle informazioni.
3. **Riesame periodico** del Sistema di Gestione della Qualità da parte della Direzione, per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia.
4. **Definizione di obiettivi per la qualità** coerenti con le esigenze di miglioramento e in linea con le opportunità offerte dall'innovazione tecnologica e dall'evoluzione organizzativa.
5. **Assegnazione delle risorse** e delle competenze necessarie per garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati.



Tutte le funzioni aziendali devono impegnarsi nel miglioramento continuo tramite le seguenti iniziative:



Eliminazione delle non conformità, privilegiando la prevenzione e l'analisi dei rischi in un'ottica proattiva.



Eliminazione di ogni inconveniente, per ridurre i costi aggiuntivi.



Costante adeguamento della propria attività ai mutamenti del mercato e alle evoluzioni tecnologiche e normative.



Soddisfazione delle esigenze di carattere tecnico, sociale, ambientale e relativo alla salute e sicurezza dei lavoratori.

A sua volta la Direzione assume l'incarico di:

Condividere il SGQ

Rendere il SGQ il più possibile condiviso ed applicato a tutti i livelli aziendali. Per far ciò è indispensabile il coinvolgimento del personale nei diversi processi aziendali e la valorizzazione delle competenze attraverso formazione continua.

Garantire la soddisfazione del cliente

Ciò non deve limitarsi ad offrire un prodotto conforme agli standard correnti: è l'intero processo di fornitura che deve soddisfare il cliente. Questo avviene attraverso la competenza del personale, il rispetto delle tempistiche concordate e la disponibilità verso le esigenze del cliente.

Promuovere Innovazione continua

Cercare costantemente nuovi sbocchi e nuovi mercati nei quali emergere, senza mai soffermarsi a quanto acquisito come storico, ricercando nuove tecnologie e nuove applicazioni.

Dotare l'organizzazione di Risorse adeguate

Mettere a disposizione del personale tutte le risorse necessarie a raggiungere gli obiettivi prefissati e gli strumenti per lavorare in modo sicuro, efficiente e sostenibile.

3. PARTI INTERESSATE

Le **parti interessate** sono individui o altre entità che aggiungono valore all'organizzazione o che sono interessati od influenzati dalle attività dell'organizzazione stessa.

Per ogni tipologia di **contesto (esterno o interno)**, è possibile definire delle parti interessate.

Ad esempio, nel contesto **interno** possiamo definire parti interessate i dipendenti, la proprietà, i dipartimenti e le aree funzionali, i singoli operatori, ecc.

Nel contesto **esterno** invece possiamo elencare i clienti, i fornitori, i partner, gli enti regolatori, la pubblica opinione, i concorrenti, la collettività, i mass media e gli enti locali.

Sono inoltre riconosciuti come **parti interessate rilevanti**: partner tecnologici, comunità locali, enti di formazione e ricerca, associazioni di categoria, autorità per la protezione dei dati e stakeholder in materia di sostenibilità ambientale e sociale.

Contesto Interno

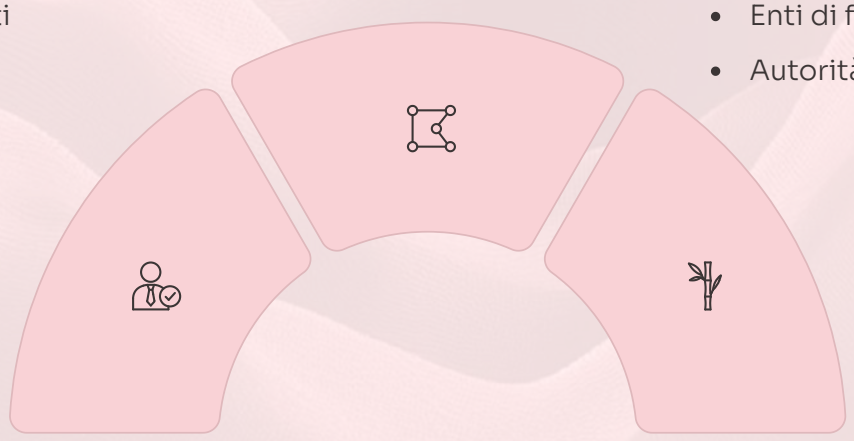
- Dipendenti
- Proprietari
- Dipartimenti
- Operatori

Contesto Esterno

- Clienti
- Fornitori
- Partner
- Enti regolatori

Stakeholder Rilevanti

- Partner tecnologici
- Comunità locali
- Enti di formazione
- Autorità protezione dati



L’organizzazione valuta periodicamente **le esigenze e le aspettative** delle parti interessate, distinguendo tra quelle che hanno un impatto diretto e immediato sulla qualità del servizio/prodotto (clienti, dipendenti, enti regolatori) e quelle con un’influenza più indiretta (comunità locali, mass media, associazioni di categoria).

Parti interessate interne

Le **parti interessate interne** rappresentano il cuore pulsante dell'organizzazione CERMAC. La loro soddisfazione, il loro coinvolgimento e la chiara definizione dei ruoli sono cruciali per la qualità dei processi e per la sostenibilità del business nel lungo periodo. Analizziamo in dettaglio le aspettative e gli impegni reciproci tra i lavoratori e la Direzione, nonché il ruolo fondamentale dei proprietari.

I Lavoratori: Risorsa Primaria

I lavoratori costituiscono la risorsa più preziosa di CERMAC. La Direzione si impegna a:

- Ricompensarli adeguatamente.
- Garantire comunicazione chiara e continua.
- Fornire informazioni necessarie per lo svolgimento delle mansioni.

Dal canto loro, i dipendenti si attendono:

- Stabilità del posto di lavoro e sicurezza.
- Un ambiente stimolante e motivante.
- Opportunità di crescita professionale tramite formazione e aggiornamento.
- Retribuzione regolare ed equa, che valorizzi il loro contributo.

I Proprietari: Visione e Sostenibilità

I proprietari dell'azienda rappresentano un'altra parte interessata interna di primaria importanza. Le loro aspettative includono:

- Gestione responsabile degli investimenti e dei rischi.
- Generazione di risultati concreti in termini di redditività economica.
- Sviluppo sostenibile dell'impresa nel tempo.

È pertanto fondamentale che la gestione aziendale sia trasparente, orientata al miglioramento continuo e capace di bilanciare le esigenze di tutte le parti interessate per assicurare un futuro prospero e duraturo.

Parti interessate esterne

Clienti

La parte interessata più importante è il cliente perché rappresenta la ragione stessa per la quale un'organizzazione esiste. Il cliente vuole che l'ordine venga gestito correttamente, che i prodotti gli arrivino vengano consegnati nei tempi stabiliti e che siano conformi alle specifiche concordate.

Fornitori

Anche i fornitori sono estremamente importanti come parti interessate perché forniscono materie prime, parti di ricambio e servizi che spesso sono in grado di aggiungere valore alla nostra catena di fornitura. Il loro interesse nei confronti di CERMAC è la continuità delle forniture. Interesse dei fornitori è che gli ordini inoltrati siano ben chiari e comprendano tutte le informazioni necessarie per lavorare e che i pagamenti siano puntuali.

Tra le tante parti interessate esterne, quelle più significative per il contesto dell'organizzazione sono:

1. **Concorrenti**

   I concorrenti influenzano le strategie di mercato, i prezzi e l'innovazione, spingendo CERMAC a migliorare costantemente la propria offerta e competitività.

2. **Canali di distribuzione**

   I canali di distribuzione sono essenziali per raggiungere i clienti finali, influenzando l'accessibilità dei prodotti e la logistica di consegna.

3. **Media**

   I media possono modellare la percezione pubblica e la reputazione di CERMAC, sia positivamente che negativamente, attraverso la diffusione di notizie e informazioni.

4. **Contesto sociopolitico ed economico**

   Le condizioni sociopolitiche ed economiche globali e locali incidono direttamente su opportunità di mercato, costi operativi e fiducia di investitori e clienti.

5. **Sviluppo tecnologico**

   L'evoluzione tecnologica richiede un costante aggiornamento dei prodotti, dei processi e delle competenze, per mantenere CERMAC all'avanguardia nel settore.

4. CONTESTO

Il **contesto** di un'organizzazione è una combinazione di fattori e di condizioni interni ed esterni che possono influenzare il conseguimento degli obiettivi di un'organizzazione ed il suo comportamento nei confronti delle parti interessate.

Mercato e Prodotti

CERMAC opera prevalentemente sul territorio italiano, con una crescente apertura verso i mercati europei e internazionali.
Il mercato di riferimento è rappresentato da aziende dotate di laboratori per prove sui materiali (forgiature, acciaierie, ecc.) e da laboratori autorizzati ai sensi della legge 1086 per le prove su cemento armato.
L'organizzazione collabora inoltre con scuole e università, contribuendo alla diffusione di conoscenze tecniche e scientifiche.

I principali prodotti forniti comprendono **macchine per prove di trazione e pendoli**, oltre a **attrezzature e software dedicati** alle prove di laboratorio, personalizzati in base alle esigenze del cliente.



La volontà della direzione è quella di espandere ulteriormente l'attività ricercando non solo nuovi mercati, ma anche focalizzandosi su **nuovi prodotti**.

Sistema di Gestione Qualità

La direzione generale ha definito, realizzato, attuato e documentato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, rispondente ai requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001 per la crescita e lo sviluppo dell'organizzazione.

Fattori Interni ed Esterni

L'organizzazione ha determinato fattori interni ed esterni rilevanti per le sue finalità, che influenzano la capacità dell'organizzazione di conseguire il risultato atteso e che vengono tenuti sotto controllo e presi in considerazione nello svolgimento delle attività e nei piani di miglioramento.

Valutazione delle Parti Interessate

Per meglio valutare il contesto nel quale CERMAC opera, sono state prese in considerazione le parti interessate e sono state valutate quali sono quelle sulle quali può avere influenza.

Per comprendere appieno il contesto in cui opera CERMAC, è fondamentale analizzare i fattori che influenzano l'organizzazione, sia a livello interno che esterno.

Fattori Esterni

- Andamento del mercato (trend su nuovo e revamping)
- Competitors (livello tecnologico e prezzi praticati)
- Richiesta di nuove prove o nuovi requisiti di prova
- Innovazioni tecnologiche (su sensori e componenti)
- Norme cogenti sulla sicurezza macchine e dispositivi
- Richieste clienti su requisiti dei rispettivi SGQ
- Richieste clienti sulle tempistiche di servizio

Fattori Interni

- Dimensionamento dell'organizzazione (in termini di personale, macchinari e struttura)
- Competenze tecniche specifiche
- Costi di produzione e di gestione dei servizi
- Reperibilità componenti (specialmente molto recenti o molto obsoleti)
- Aree di lavoro disponibili
- Strumenti e attrezzature a disposizione

4.1 Parti interessate non controllabili – Contesto esterno

Capire quale è lo scenario e il comportamento attuale degli attori che non si possono controllare, ipotizzarne quello futuro e quale impatto potrebbe avere sulla nostra attività è basilare per definire i **rischi** a cui possiamo andare incontro o le **opportunità** che possiamo sfruttare. E' necessario capire lo stato attuale del contesto, se esistono e quali sono gli sviluppi attesi che potrebbero danneggiare o aiutare la nostra attività.

ANALISI PEST (Politico, Economico, Sociale e delle Tecnologie)

CONTESTO SOCIOPOLITICO ED ECONOMICO

Può essere utile effettuare un'analisi degli scenari macroeconomici e macro politici, ovvero valutare quali variabili di questi settori possono influenzare l'andamento dell'attività e valutarne anche il trend per capire se il momento storico è favorevole alla nostra attività.

SVILUPPO TECNOLOGICO

E' basilare conoscere la tecnologia disponibile e tenerne sotto controllo gli sviluppi per eliminare tecnologie superate (minacce) e sfruttare al meglio le evoluzioni (opportunità).

Riguardo a queste due tipologie di contesto, possiamo elencare alcune **domande basilari** che riguardano l'attività della CERMAC:

- Quale è lo scenario politico ed economico del mio mercato obbiettivo?
- Quale è lo stato delle relazioni tra il mio paese e quello del mio mercato obbiettivo?
- Quale è il previsto andamento dei tassi di cambio?
- La prevista evoluzione del contesto legislativo potrebbe avere influenza sull'attività?
- Quale è la previsione sull'andamento dei prezzi delle materie prime importanti per la mia attività?
- La tecnologia oggi disponibile è datata?
- Si stanno prospettando nuovi canali di distribuzione?



E' necessario per ognuno dei quattro fattori in esame evidenziare i fenomeni che potrebbero avere influenza sulla nostra attività ed analizzarne il possibile impatto.

4.2 Parti interessate controllabili – Contesto aziendale

L'analisi del contesto interno è fondamentale per valutare in che misura le risorse, l'organizzazione e le tecnologie di CERMAC siano adeguate ed efficaci nel raggiungimento degli obiettivi strategici e operativi. L'organizzazione esamina periodicamente i propri processi e le proprie capacità interne al fine di individuare:

- **i punti di forza**, che rappresentano elementi distintivi e fattori di successo da valorizzare;
- **i punti di debolezza**, che possono costituire aree di rischio o richiedere interventi di miglioramento.

Questa valutazione consente di mantenere sotto controllo le variabili interne più rilevanti, di pianificare azioni mirate di sviluppo e di assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità rimanga coerente con il contesto e con le esigenze delle parti interessate.

5. POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione, consapevole che il successo e la crescita di CERMAC dipendono dal **miglioramento continuo della qualità**, si impegna a sviluppare, mantenere e promuovere un Sistema di Gestione per la Qualità efficace e orientato al cliente.

L'obiettivo è garantire servizi e prodotti di elevato livello tecnico e professionale, accrescere la competitività dell'organizzazione e consolidare la fiducia dei clienti nei mercati attuali e futuri.

A tale scopo, la Direzione promuove costantemente il sistema di gestione della qualità aziendale coinvolgendo il personale interno, puntando al miglioramento continuo. La Direzione in particolare punta sulla qualità dei prodotti e dei servizi forniti, cercando di soddisfare le **esigenze del cliente** sotto tutti i punti di vista.

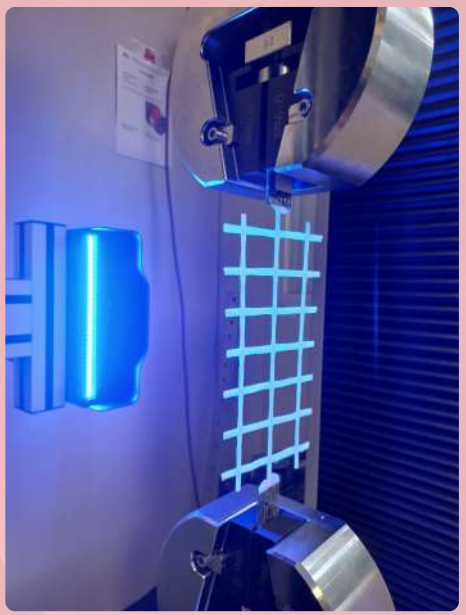
> La Politica per la Qualità integra l'approccio basato sul rischio e l'uso di strumenti digitali per monitorare, analizzare e migliorare i processi.

Vengono definiti tutti i processi del sistema aziendale e le loro interazioni, in modo da rendere il sistema di immediata comprensione da parte di tutti i livelli. Tra i diversi processi, il collante è il sistema di gestione per la qualità che definisce le procedure, sia operative che di sistema, i moduli, i riferimenti normativi applicabili, aiuta la Direzione nei processi decisionali, prevede la gestione delle non conformità e dei reclami.

Il sistema gestione qualità ha quindi come primo obiettivo quello di mantenere alto il livello di **prestazioni** delle attività dell'azienda.

Il principio guida di CERMAC è che **la qualità nasce dai processi** e che la **prevenzione** delle non conformità ha priorità sull'individuazione dei difetti. Ogni collaboratore è pertanto responsabile della qualità del proprio lavoro e del contributo al successo complessivo dell'organizzazione.

La politica della qualità viene **definita** dall'alta Direzione, **diffusa** da RSGQ e costantemente **aggiornata** per essere congruente con le esigenze della clientela e dell'ente di certificazione. Annualmente, in sede di riesame della direzione, viene riesaminata anche la Politica della Qualità.



6. OBIETTIVI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Gli obiettivi per il miglioramento continuo vengono stabiliti per tutta l'organizzazione e sono finalizzati ad aumentare la soddisfazione del cliente e a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi gestionali, garantendo al tempo stesso la **sostenibilità** e la **competitività** dell'azienda.



La Direzione definisce obiettivi **misurabili**, a breve, medio e lungo termine, in coerenza con la strategia aziendale e con le esigenze dei principali stakeholder. In particolare, sono stati evidenziati i seguenti obiettivi da perseguire costantemente:

Qualità dei servizi

Il mantenimento e il miglioramento della qualità dei servizi, anticipando i bisogni del cliente

Efficienza operativa

La riduzione dei tempi di consegna e dei costi operativi attraverso l'innovazione e la digitalizzazione

Sicurezza informatica

L'incremento della sicurezza informatica e della protezione dei dati

Sostenibilità

La riduzione dei consumi energetici, delle emissioni e degli sprechi

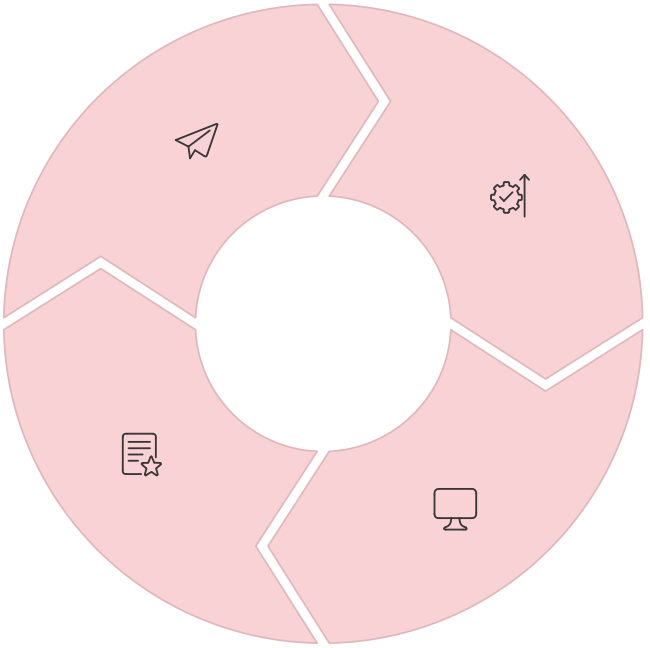
Benessere del personale

Il miglioramento del benessere e della soddisfazione del personale

L'immagine di CERMAC viene difesa e potenziata attraverso la costante qualificazione dei servizi erogati, la definizione di procedure operative aggiornate, l'addestramento continuo del personale e il controllo rigoroso dei documenti tecnici e operativi.



Per garantire il raggiungimento di tali obiettivi, la Direzione assicura la disponibilità di **risorse adeguate** e richiede la **piena collaborazione** di tutte le funzioni aziendali, ivi compresi i responsabili. A partire da questi obiettivi generali vengono pianificati annualmente gli **obiettivi specifici** relativi ai processi e ai prodotti, monitorati con indicatori di performance e riesaminati in sede di Riesame della Direzione, per assicurare un ciclo continuo di miglioramento. In particolare, vengono formalizzati da RSGQ sul documento *"Obiettivi e piano di miglioramento"* informazioni riguardo la misura degli obiettivi. Una volta formalizzato tale documento viene presentato ai partecipanti del riesame per un'analisi degli **obiettivi prefissati** e di quelli **raggiunti**. In aggiunta, a seguito del riesame, vengono inseriti nel documento anche gli obiettivi in uscita. Tutto questo viene meglio indicato nella procedura relativa al Riesame della direzione.



Pianificazione

Definizione degli obiettivi specifici

Attuazione

Implementazione delle azioni pianificate

Monitoraggio

Misurazione con indicatori di performance

Riesame

Analisi dei risultati e nuova pianificazione

7. COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

Il personale di CERMAC è costantemente **coinvolto** nei processi di mantenimento e miglioramento degli standard qualitativi, partecipando a riunioni periodiche e audit interni.

La Direzione riconosce che il successo dell'azienda dipende dalla diffusione della qualità come **valore fondamentale** in tutte le funzioni, impegnandosi a comunicare costantemente questa visione e a rendere ogni membro del team parte integrante del percorso verso l'eccellenza.

La **formazione continua** rappresenta un pilastro essenziale a tutti i livelli. I programmi formativi vengono pianificati in funzione delle esigenze operative e strategiche, con l'obiettivo di:

- sviluppare e aggiornare le competenze tecniche e gestionali;
- favorire la conoscenza delle procedure e delle norme applicabili;
- potenziare la capacità di utilizzo delle tecnologie digitali e la consapevolezza in materia di protezione dei dati;
- sostenere la crescita professionale e la motivazione del personale.

Infine, ogni dipendente è incoraggiato a proporre **idee, segnalazioni e soluzioni migliorative,** contribuendo a un clima di collaborazione e a una cultura aziendale basata sull'ascolto e sul miglioramento continuo.



Riunioni periodiche

Momenti di dialogo aperto per la condivisione di obiettivi, risultati e problematiche, incentivando la collaborazione tra i team.

Audit interni

Partecipazione attiva al processo di verifica e valutazione, fornendo input preziosi per il miglioramento continuo delle procedure e dei sistemi interni.

Formazione continua

Programmi strutturati per l'aggiornamento e l'acquisizione di nuove competenze, garantendo l'eccellenza operativa e l'adattabilità ai cambiamenti.

Riconoscimento e Valorizzazione

Implementazione di sistemi per riconoscere e premiare il contributo individuale e di squadra al raggiungimento degli obiettivi di qualità.

8. LUOGO DI LAVORO E CONDIZIONI AMBIENTALI

La Direzione di **CERMAC** assicura che i **luoghi di lavoro** siano idonei allo svolgimento delle attività aziendali, conformi alle normative vigenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro e mantenuti in condizioni tali da favorire il benessere, la produttività e l'efficienza del personale.

Il mantenimento e il miglioramento delle **condizioni ambientali e organizzative** vengono garantiti attraverso attività di monitoraggio continuo, valutazione dei rischi e riesami periodici della Direzione, che possono prevedere la pianificazione di azioni correttive e preventive.

Per assicurare un ambiente di lavoro adeguato e funzionale al corretto svolgimento dei processi, l'organizzazione considera i seguenti **fattori**:

Fattori fisici

Fattori sociali e psicologici

Fattori ambientali specifici dei processi

Aspetti organizzativi e gestionali

La Direzione si impegna a mantenere un ambiente di lavoro sicuro, ordinato e confortevole, in grado di sostenere l'efficienza dei processi e la **qualità complessiva dei prodotti e dei servizi forniti**.



ELENCO REVISIONI

La variazione di testo apportata nell'ultima revisione è riscontrabile dalla sottolineatura del testo variato.

Rev.	Data	Modifiche	Redazione	Approvazione
00	23/04/2012	Prima emissione	F. Bonomelli (RSGQ)	P. Certini (AUN)
01	01/08/2013	Inserito in 4.2.1 rif. A Mod 040 "Obiettivi e Indicatori"	F. Bonomelli (RSGQ)	P. Certini (AUN)
02	11/09/2017	- Revisione a seguito riesame 2017 p.to 3 – Obiettivi miglioramento 2017 - Modificato modello procedura - Accorpato il paragrafi - Revisionato paragrafo 1 - Aggiunto paragrafo 5	L. Certini (RSGQ)	P. Certini (AUN)
03	30/03/2018	A seguito del riesame 2018 anno 2017 - Specificati in modo più chiaro gli obiettivi e la loro gestione - Inserito i capitoli "PARTI INTERESSATE" e "CONTESTO"	L. Certini (RSGQ)	P. Certini (AUN)
04	04/11/2025	Revisione generale della Politica per la Qualità	L. Certini (RSGQ)	P. Certini (AUN)

Documento disponibile in rete ed esposto in bacheca

ERMAC
MACCHINE PROVA MATERIALI