

## 5.1 Politica della qualità

Il Gruppo con\_ISMO lavora prevalentemente per progetti e l'orientamento al cliente e il miglioramento continuo sono elementi fondativi dell'attività del Gruppo con\_ISMO. Per realizzare interventi ad elevato spessore tecnico, che siano calibrati alle esigenze di ogni specifico committente, e per migliorare continuamente le proprie prestazioni, il Gruppo con\_ISMO conta su **alcuni** elementi fondamentali ed interagenti: a) il rigore dell'approccio metodologico che parte dalla costruzione di un rapporto di partnership con il cliente; b) l'alta professionalità dei suoi operatori, che è sostenuta da un lavoro continuo di studio, ricerca, sviluppo e condivisione di esperienze; c) l'approccio al sistema cliente, considerando le diverse dimensioni in gioco nei processi di sviluppo e l'insieme dei gruppi che vi operano.

In particolare il Gruppo con\_ISMO ha tracciato in modo chiaro le linee fondamentali del proprio approccio perché le prassi operative producano effettiva qualità per il cliente.

Esse sono:

### Criteri epistemologici di intervento





Le linee fondamentali dell'approccio indirizzano:

- L'articolazione e la modulazione dei ruoli, responsabilità e compiti degli operatori del Gruppo con\_ISMO;
- Il disegno dei processi operativi, di supporto e di gestione del sistema qualità e le loro interazioni;
- il sistema di gestione degli indici di efficienza ed efficacia dei processi;
- i criteri e i metodi per l'attribuzione delle risorse ai singoli progetti;
- le politiche di reclutamento, formazione e sviluppo professionale degli operatori del Gruppo con\_ISMO;
- le politiche per la valorizzazione e la diffusione del know-how del Gruppo con\_ISMO;
- i criteri di valutazione dei risultati dell'apprendimento e della soddisfazione del cliente;
- le azioni necessarie a prevenire e ridurre il verificarsi di non conformità nella gestione dei processi;
- le azioni necessarie per identificare e registrare le non conformità e per intervenire tempestivamente con azioni correttive e migliorative;
- le scelte "organizzative" atte a dimostrare la concreta volontà aziendale di impedire e/o prevenire i reati.

E' compito della Direzione, coadiuvata da RGQ, intraprendere azioni adeguate per assicurarsi che la politica della qualità sia comunicata, compresa e condivisa all'interno dell'organizzazione.