

L'ISP, con il coinvolgimento di collaboratori, utenti e la sua organizzazione, dichiara i propri obiettivi al fine di perseguire lo sviluppo delle competenze e la soddisfazione del cliente. La somma dei risultati complessivi avviene attraverso una logica di funzionamento per processi e attraverso un più ampio coinvolgimento delle persone nell'individuazione e nella selezione delle azioni da intraprendere.

I contenuti della politica per la qualità sono stabiliti in modo che:

- sia appropriata agli scopi dell'organizzazione;
- sia comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- preveda un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;
- sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione;
- sia riesaminata per accertarne la continua idoneità.

La Politica della Qualità ed il Piano Annuale della Qualità, con i relativi obiettivi, scaturiscono da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste dei clienti e delle parti Interessate. Evidenze della loro implementazione sono contenute nei documenti "Piano Annuale della Qualità anno 20xx" e nei verbali del Riesame della Direzione.

La Politica della Qualità è formalizzata da DGE ed è diffusa e illustrata a tutto il personale della Società.

Lo stesso viene effettuato per il piano annuale della qualità, in questo caso possono essere illustrate alle funzioni anche solo le parti di loro competenza.

La Direzione assegna alle principali funzioni responsabili i compiti di:

- assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo ed efficace il Sistema Qualità;
- riferire alla Direzione sull'andamento del Sistema Qualità al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento.

Gli obiettivi generali espressi nella politica della Qualità considerano primariamente il monitoraggio continuo della soddisfazione del Cliente e perseguono il miglioramento continuo delle prestazioni dei processi significativi, anche attraverso il monitoraggio del SQ.

Gli obiettivi strategici sono rivolti: alla conferma annuale della certificazione di qualità, all'assicurazione che tutte le future revisioni vengano recepite, al tenere sotto controllo i rischi e prevenire errori e reclami fino a eliminare possibilità di NC, al controllo qualitativo dei processi sia interni che esterni, alla crescita aziendale, alla piena collaborazione dello staff ed al miglioramento delle sue competenze. Tali obiettivi sono presi in carico, ciascuno per l'area e l'attività di competenza, da tutte le funzioni ed il livello di raggiungimento è, nel tempo, tenuto sotto controllo.

La definizione degli obiettivi è fatta annualmente dalla Direzione, con l'indicazione di indici specifici quantificati e misurabili, così da consentire la verifica del livello raggiunto e l'individuazione delle aree di miglioramento.