






## POLITICA DELLA QUALITA'

ISP\_MQ\_ALL\_A

Rev 06



## POLITICA DELLA QUALITA'

Emesso: VRTEC			Data: 13/01/2020
Verificato: RTEC			Data: 13/01/2020
Approvato: DG		 <b>Citigas</b> coop S.p.A. IL PRESIDENTE Liana Ciccone	Data: 13/01/2020
Rev.	Data	Descrizione modifiche	
02	29/06/2016	Revisione Generale	
03	27/03/2017	Revisione a seguito verifica di sorveglianza di Accredia	
04	11/01/2018	Revisione a seguito definizione obiettivi 2018	
05	14/01/2019	Revisione a seguito definizione obiettivi 2019	
06	13/01/2020	Revisione a seguito definizione obiettivi 2020	

## Introduzione

La CITIGAS per soddisfare al meglio le richieste dei propri clienti, in considerazione del tipo di mercato nel quale opera, tenendo conto della propria struttura organizzativa e sempre nel rispetto delle normative vigenti, ha istituito il proprio organismo di ispezione di tipo C.

L' Odl di Citigas intende garantire sempre l'imparzialità nello svolgere la propria attività di verifica, la riservatezza delle informazioni acquisite, ed operare con piena ed assoluta professionalità e affidabilità.

A tal fine, la Direzione intende assicurare il perseguimento dei suddetti obiettivi attraverso:

- l'attenzione continua alla soddisfazione del cliente con puntuale rilevazione del suo gradimento;
- mantenimento della Certificazione Accredia attraverso il rispetto delle leggi e normative di riferimento;
- la cura della crescita professionale per tutto il personale aziendale;
- diffusione della Politica della qualità in modo capillare con il coinvolgimento di tutte le figure interessate;
- il pieno coinvolgimento del personale dell'Odl nel perseguire il miglioramento e la soddisfazione del cliente, incentivando la competenza a livello individuale e collettivo.
- la riduzione dei rischi per la tutela e la salvaguardia dell'indipendenza, dell'imparzialità e la riservatezza nello svolgimento delle attività di verifica, monitorandone periodicamente l'adeguatezza;
- la realizzazione di servizi in totale chiarezza applicando tutte le procedure implementate nel sistema dell'odi e nel rispetto dei nostri obiettivi etici, finanziari e temporali, rinunciandovi laddove non sia possibile realizzarli in modo indipendente, imparziale ed integro.



## POLITICA DELLA QUALITA'

ISP\_MQ\_ALL\_A

Rev 06

Pertanto, la Direzione :

- è consapevole che il raggiungimento di tali obiettivi richiedono un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche dell'organismo di ispezione;
- crede profondamente in questi obiettivi e si impegna a diffonderli e promuoverli in azienda.

## Obiettivi per la Qualità

RSG ha il compito di effettuare il monitoraggio degli obiettivi definiti, con frequenza annuale, relativi al loro stato di attuazione sul Verbale di Riesame della Direzione.

Nel seguito si riportano le schede relative agli obiettivi della qualità per l'anno 2020.

Obiettivi di dettaglio		
Obiettivo	Parametro di misura	Target
Adeguamento del Sistema di Qualità dell'Organismo alla norma ISO 17020	Mantenimento della certificazione Accredia	Max 5 osservazioni sul sistema
Analisi della soddisfazione del cliente	N° questionari negativi sul totale dei questionari	Max 1
Numero di NC interne relative al servizio erogato al cliente	N° NC	Max 1
Numero di audit interni	N° verifiche	Almeno 2 nel corso dell'anno
Piano annuale di formazione	% completamento corsi previsti dal piano	100%
Pianificazione annuale delle verificazioni	% verificazioni effettuate rispetto a quelle previste nel business plan	95%
Proposte commerciali: effettuare verificazioni periodiche per nuovi committenti	Numero nuovi committenti nell'anno 2020	Almeno n. 2 nuovi committenti
Efficienza della strumentazione dell'Odl	Non conformità per malfunzionamento della strumentazione durante le verifiche ispettive	Max. 1 non conformità.
Scadenza: 31 dicembre (verifica finale)		