

## POLITICA DELLA QUALITÀ

La Upgrading Services SpA è consapevole dell'importanza e della necessità di dimostrare e documentare ai propri clienti la capacità di fornire con regolarità prodotti conformi ai requisiti richiesti dalla normativa. Per l'effetto, ha istituito un Sistema della Qualità rispettoso della UNI EN ISO 9001:2015 e PdR 74:2019.

La finalità sottesa alla qualità può essere riassunta nei punti di seguito indicati:

- Migliorare la profittabilità;
- Migliorare il flusso di cassa e il ritorno degli investimenti;
- Ottimizzare l'utilizzo delle risorse;
- Garantire una sempre più efficiente fidelizzazione con il cliente;
- Ottimizzare i processi;
- Migliorare le prestazioni;
- Ridurre i costi.

Per realizzare compiutamente gli obiettivi sarà necessario che questi presentino le seguenti caratteristiche:

- Specificità: gli obiettivi devono essere il più possibile chiari e specifici;
- Realisticità: devono poter essere concretamente adottati e realizzati, pena l'inefficienza del sistema;
- Misurabilità: il processo che li interessa deve poter essere misurato, per valutare pregi e difetti dell'azione;
- Tracciabilità: gli obiettivi, in un'ottica di efficienza del sistema, devono poter essere tracciati nel tempo, di modo tale che possa essere controllato il possibile raggiungimento degli stessi;
- Accettabilità: devono essere approvati e accettati da tutto il comparto aziendale.

Tenuto conto delle direttive interne e degli obiettivi da realizzare, la Direzione della Upgrading Services S.p.a. dimostra tutto il suo impegno rispetto al sistema di Gestione della Qualità e al Sistema BIM:

1. Assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione e qualità;
2. Assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi per la qualità e che essi siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
3. Assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di gestione per la qualità nei processi business dell'azienda;
4. Promuovendo un approccio per processi e basato sul *risk-based thinking*;

### Upgrading Services S.p.A.

Inscr. Reg. Imprese di Bari • C.F. e P.Iva 06276020721 • Capitale Sociale €900.000,00 i.v.  
"Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Nuove Logiche s.r.l. - Bari"



5. Assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al sistema di gestione della qualità;
6. Assicurando il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
7. Promuovendo il miglioramento trasversale;
8. Assicurando la collaborazione su più livelli;
9. Garantendo una partecipazione attiva, guidando e sostenendo tutte le parti interessate affinché tutte promuovano la qualità;
10. Fornendo sostegno a tutti i ruoli gestionali impegnati nella qualità;
11. Assicurando che i requisiti del cliente siano determinati, compresi e soddisfatti;
12. Assicurando che i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti, dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente siano determinati;
13. Assicurando che sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento e la soddisfazione del cliente;
14. Assicurando impegno nella produzione, gestione file e loro nomenclatura orientata anche all'interoperabilità su schemi aperti;
15. Assicurando un impegno all'interazione tra tutte le fasi: strategia (fattibilità), progettazione, produzione (cantiere), esercizio (gestione, manutenzione, recupero e dismissione);
16. Assicurando un impegno a promuovere lungo la catena di fornitura lo sviluppo delle attività in BIM per un processo integrato e condiviso.

Tale convinzione ha portato a progettare un Piano per aumentare la qualità, individuando processi (primari e di supporto) e procedure in grado di regolare le modalità di svolgimento di un'attività inerente al processo.

Per processo s'intende qualsiasi attività, o insieme di attività, che, attraverso un efficiente uso delle risorse, trasforma gli INPUT in OUTPUT. Ogni processo si sviluppa secondo la sequenza: **input, attività, output e indicatori.**

Le procedure invece sono l'esplicazione della modalità di svolgimento delle singole attività che compongono i processi, a loro volta monitorati attraverso indici di riferimento, i c.d. indicatori.

L'efficacia delle azioni verrà infatti costantemente monitorata nel rispetto degli indicatori previsti nella documentazione allegata.

Del monitoraggio viene dato puntuale riscontro attraverso le informazioni documentate.

#### **Upgrading Services S.p.A.**

Isr. Reg. Imprese di Bari • C.F. e P.Iva 06276020721 • Capitale Sociale €900.000,00 i.v.  
"Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Nuove Logiche s.r.l. - Bari"



Importante modalità di monitoraggio, implementazione e misurabilità della qualità viene assolta dal processo di formazione e addestramento costante alla luce delle modifiche normative e o delle esigenze che l'azienda avverte internamente nello svolgimento della propria attività.

Nello specifico, l'organizzazione si impegna a fornire istruzioni al personale e a tutti gli organi impegnati nella qualità affinché a tutti siano note le modalità di attuazione e di monitoraggio della corretta applicazione del sistema.

In questa prospettiva, la Upgrading Services S.p.a. ha individuato i processi in:

#### PRIMARI

- Gestione rapporto con il cliente
- Gestione approvvigionamenti
- Gestione risorse (umane e infrastrutture)
- Gestione attività
- Gestione produzione

#### DI SUPPORTO

- Gestione amministrativa
- Gestione della documentazione
- Gestione del riesame da parte della Direzione
- Gestione delle non conformità, delle azioni correttive e delle azioni preventive
- Gestione degli audit interni

Regolamentato le procedure più rilevanti:

- Valutazione rischi
- Gestione mezzi e attrezzature
- Formazione e addestramento
- Comunicazione interna ed esterna
- Gestione della documentazione
- Gestione progettazione e sviluppo
- Pianificazione e controllo della produzione ed erogazione dei servizi
- Gestione riesame
- Gestione NC-AC

#### **Upgrading Services S.p.A.**

Inscr. Reg. Imprese di Bari • C.F. e P.Iva 06276020721 • Capitale Sociale €900.000,00 i.v.  
"Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Nuove Logiche s.r.l. - Bari"



Tenuto conto degli obiettivi che si ripropone di raggiungere:

- Ottenere e mantenere la certificazione del proprio Sistema Qualità in conformità della norma UNI EN ISO 9001:2015 e alla PdR 74:2019;
- Migliorare i rapporti di collaborazione e di intesa con i Clienti al fine di valutarne ed interpretarne correttamente le esigenze e poter operare al meglio;
- Migliorare il livello di professionalità aziendale, mediante l'effettuazione di corsi specifici di formazione tecnica, compreso tematiche BIM;
- Garantire un rapporto di stretta collaborazione e trasparenza con i fornitori esterni per migliorare la qualità dei servizi erogati;
- Garantire che i processi stiano producendo gli output attesi;
- Monitorare i processi aziendali per il miglioramento continuo.

Per l'effetto, ogni responsabile area identificato nell'organigramma aziendale ha la diretta responsabilità dell'implementazione di tali requisiti nell'area o servizio di propria competenza.

Nel rispetto della normativa, i responsabili della qualità devono in linea generale:

- Essere organi di supporto nella progettazione e implementazione dei piani;
- Garantire la conformità ai parametri normativi;
- Promuovere la qualità all'interno e all'esterno della struttura aziendale;
- Garantire una formazione costante;
- Curare la documentazione e/o essere organi di supporto;
- Analizzare i flussi aziendali;
- Monitorare e mappare i rischi;
- Accertarsi che i processi producano gli output;
- Svolgere audit interni;
- Riferire alla Direzione l'andamento circa l'applicazione del sistema qualità;
- Valutare feedback dei clienti e dei fornitori;
- Pianificare le verifiche ispettive.

Nell'ottica di valorizzare il proprio impegno per le politiche della qualità, la Upgrading Services SpA adotta un approccio basato sul rischio.

### **Upgrading Services S.p.A.**

Inscr. Reg. Imprese di Bari • C.F. e P.Iva 06276020721 • Capitale Sociale €900.000,00 i.v.  
"Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Nuove Logiche s.r.l. - Bari"



Ogni processo presenta un rischio fisiologico legato alla mancata verifica dell'output che questi deve perseguire e raggiungere.

Allo stesso tempo, ogni processo, tenuto conto di una componente specifica può presentare rischi di natura differente, la cui verifica viene monitorata mediante l'azione degli indicatori.

1. Perdita di dati – Gestione della documentazione
2. Sanzioni – Gestione della documentazione
3. Mancato collaudo da parte della direzione – controllo prodotti e servizi forniti all'esterno
4. NC sul prodotto finale – controllo prodotti e servizi forniti dall'esterno
5. Incidenza sul lavoro – gestione risorse
6. Mancanza di mezzi per la gestione delle attività – gestione risorse
7. Non conformità sulle lavorazioni dovuto ad un mancato soddisfacimento dei requisiti iniziali – progettazione
8. Multe per mancato rispetto del D.lgs. 81/2008 – direzione
9. No inizio lavori – controllo prodotti e servizi forniti dall'esterno
10. Dipendenti poco informati – comunicazione
11. Incidenza negativa sul bilancio aziendale e sulla redditività dell'impresa – gestione
12. Mancato rispetto del testo unico ambientale e del sistema Gestione Ambiente -SGA
13. Mancato rispetto della L. 231/2001 – MOG 231/2001
14. Mancata aggiudicazione di una gara a causa di SGBIM non certificato – SGBIM
15. Investimento BIM non commisurato alle reali esigenze dell'azienda – SGBIM
16. Mancata verifica Output – Tutti i processi
17. Danno alla salute dei dipendenti in ordine ai c.d. rischi di cantiere
18. Infortuni
19. Stress, esaurimento e depressione per rischi di natura psicosociale
20. Danno alla sicurezza per operato dei propri subappaltatori.

---

L'azienda si impegna altresì a predisporre ed implementare un meccanismo di controllo per evitare pratiche che collidano con i principi della ISO 9001:2015, ovvero pratiche che possano pregiudicare gli standard di qualità.

### **Upgrading Services S.p.A.**

Inscr. Reg. Imprese di Bari • C.F. e P.Iva 06276020721 • Capitale Sociale €900.000,00 i.v.  
"Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Nuove Logiche s.r.l. – Bari"



A tal riguardo, l'azienda ha predisposto un piano di valutazione del rischio e una conseguente analisi dei fattori riscontrati, nella consapevolezza che, ai sensi della normativa ISO 8001:2015, il rischio deve essere, contemporaneamente considerato quale indice di un possibile danno e coefficiente di misurazione di un'eventuale opportunità. In questa prospettiva, infatti, si rileva come una corretta analisi dei rischi permetta all'Organizzazione di crescere sul mercato nel quale opera, agendo nella zona grigia di c.d. rischio controllato, dove l'evento futuro ed incerto non genera necessariamente una conseguenza dannosa, dal momento che permette di conseguire vantaggi sperati, proprio a dimostrazione dell'implementazioni degli obiettivi della qualità.

Bari, 25.01.2023

L'A.U. Ing. Roberto De Falco

 **Upgrading Services S.p.A.**

Iscr. Reg. Imprese di Bari • C.F. e P.Iva 06276020721 • Capitale Sociale €900.000,00 i.v.  
"Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Nuove Logiche s.r.l. – Bari"

