



VARGROUP

**QMD 01 - POLITICA INTEGRATA della
QUALITÀ VAR GROUP 2023/2024.**

**Politica Integrata per i Sistemi di Gestione
della Qualità, dei Servizi, della Sicurezza
delle Informazioni, dell' Ambiente e della
Salute e Sicurezza sui luoghi di Lavoro**

Redatta da: **Nadia Cozzi**
Team Leader Quality&Compliance

Approvata da: **Francesca Moriani**
CEO Var Group

del 02.04.2024

Francesca Moriani



I NOSTRI VALORI

Risorse Umane e Welfare

Sviluppo Sociale ed Economico

Responsabilità Ambientale

Polo Industriale Italiano

Ricerca e Sviluppo

Passione e Audacia



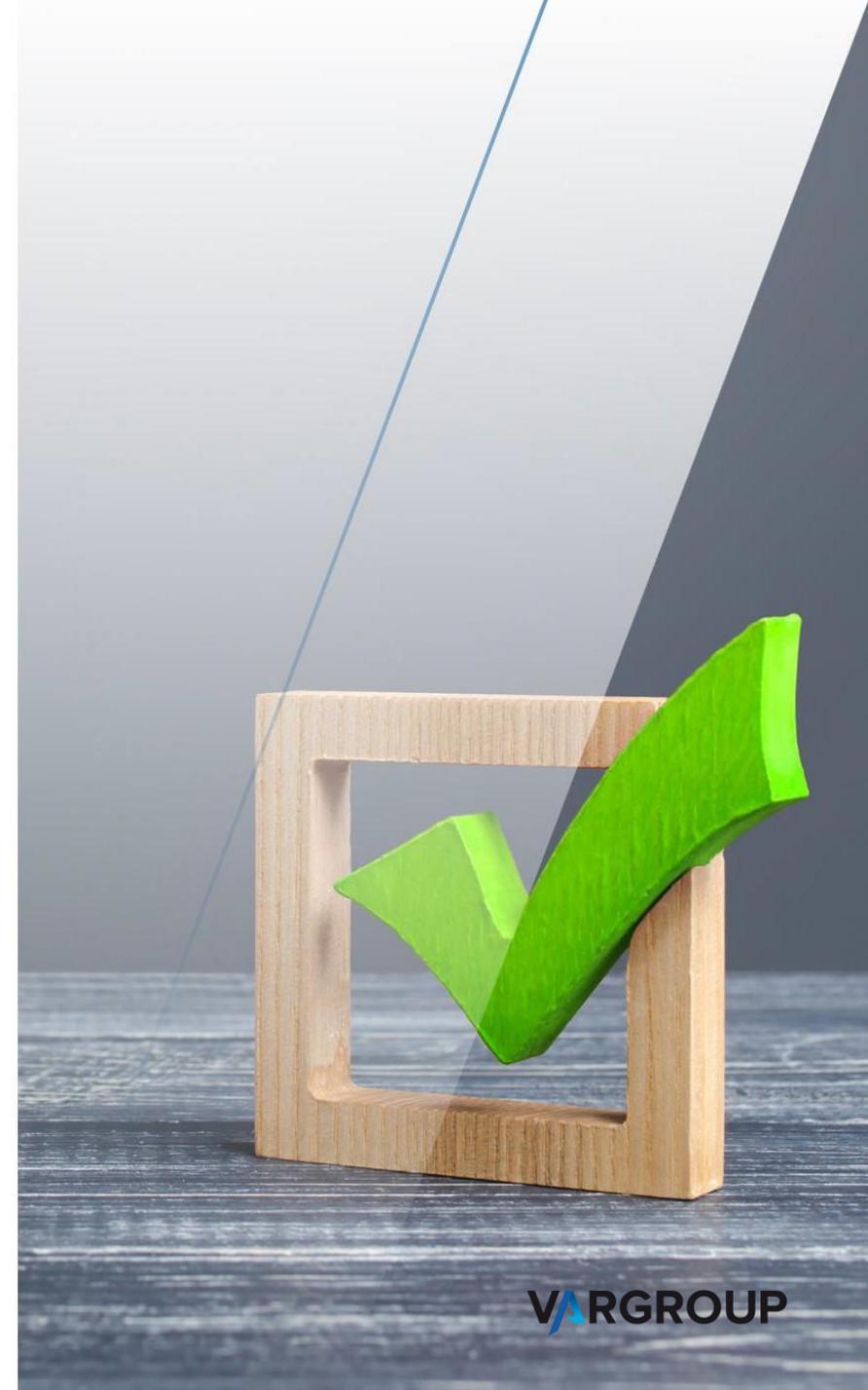
PRINCIPI BASE

In una continua ottica di trasformazione Var Group S.p.A. espone la politica per la qualità per l'anno 2023/2024 secondo i seguenti principi:

1. Focus sul Cliente
2. Leadership
3. Coinvolgimento delle persone
4. Approccio al Processo
5. Miglioramento Continuo
6. Processo Decisionale Basato sulle Evidenze
7. Gestione delle Relazioni
8. Sostenibilità
9. Sicurezza
10. Privacy
11. Cultura di qualità del servizio
12. Salute e Sicurezza sul lavoro

al fine di trasformare il costo, qual è la qualità, in un investimento che aiuti Var Group S.p.A. a:

- ridurre al minimo l'errore in una continua ottica di miglioramento dei processi e della loro integrazione.
 - elimini ridondanze, naturali in un'organizzazione così grande come quella di Var Group.
- In un'ottica di continuità e attenzione alla soddisfazione del cliente e al miglioramento continuo.



PRINCIPI BASE

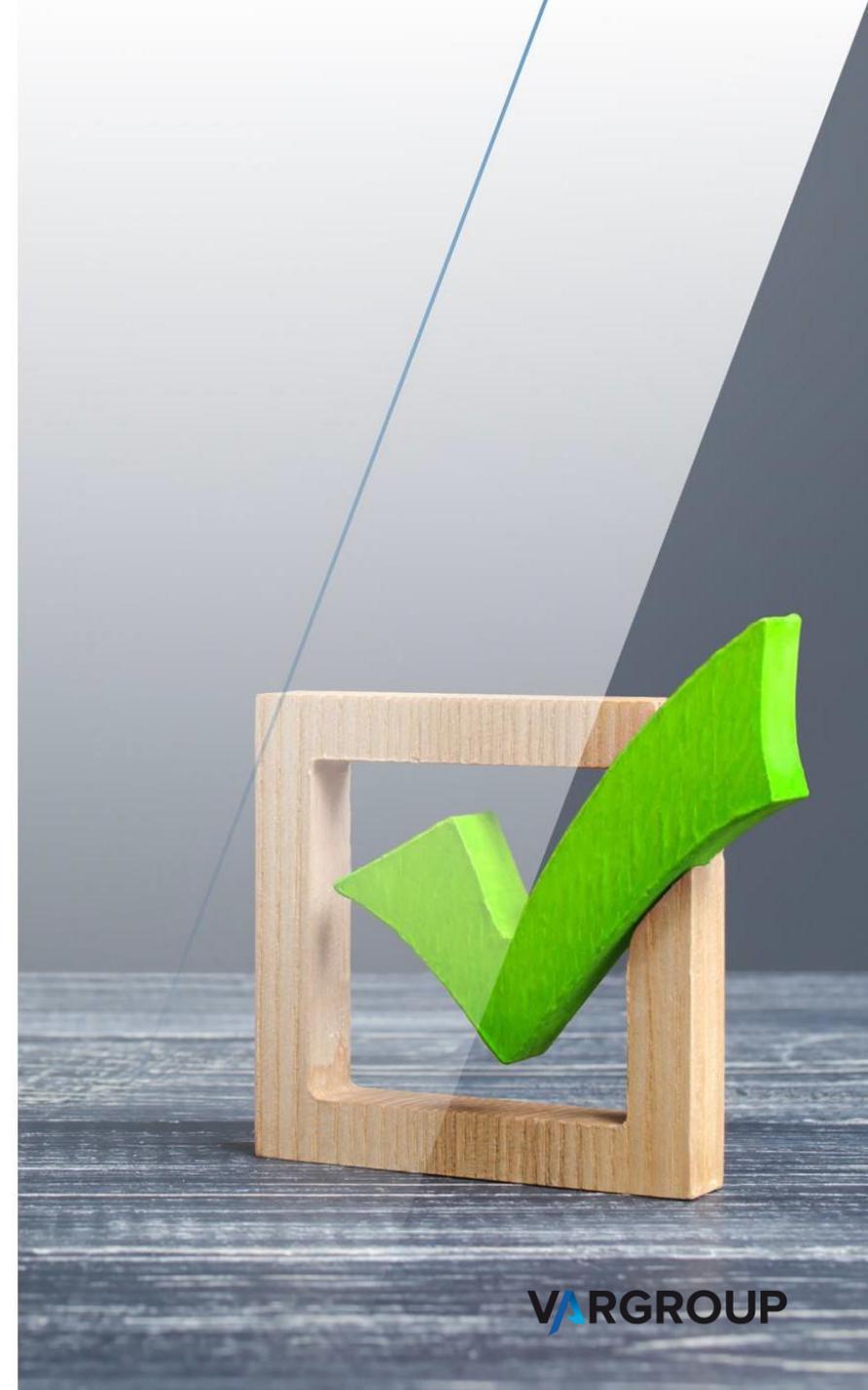
I concetti riportati nella slide precedente trovano espressione nel processo di accentramento dei Sistemi di Gestione che Var Group sta portando avanti, ovvero la realizzazione della Certificazione Corporate secondo gli standard ISO 9001 e 27001.

Tale processo è coerente con gli obiettivi aziendali di una crescente coesione fra le aziende del gruppo, sia col fine più pratico di valorizzare le eccellenze ed eliminare le ridondanze, che con quello più umano di unificare l'immagine del gruppo, sia internamente che esternamente, e di incrementare il senso di appartenenza.

In quest'ottica, la presente Politica è il documento di riferimento per quelle Delivery che sono rientrate nel progetto, relativamente – per il momento – agli aspetti inerenti al Sistema Qualità e al Sistema della Sicurezza delle Informazioni.

Tuttavia, Var Group lavora per mantenere anche uno spazio di autonomia per le Delivery che rientrano in certificazione, al fine di non perdere quelle caratteristiche che hanno consentito il loro sviluppo. Ogni Delivery ha quindi un documento integrativo per le proprie specificità.

Per i dettagli sull'avanzamento del progetto, si rimanda all'Analisi del Contesto aziendale.



1 – FOCUS SUL CLIENTE

Fondamento logico:

L'interazione col cliente permette a Var Group di creare più valore per quest'ultimo. Comprendere le esigenze attuali e future dei clienti e delle altre parti interessate contribuisce al successo duraturo dell'organizzazione.

Fattori critici di successo:

- Aumento continuo del valore per il cliente
- Maggiore soddisfazione del cliente
- Migliore fidelizzazione dei clienti
- Migliore reputazione dell'organizzazione
- Aumento della clientela
- Aumento delle entrate e della quota di mercato



1 – FOCUS SUL CLIENTE

Azioni da intraprendere:

- Riconoscere il Cliente diretto e indiretto come colui che riceve valore dall'organizzazione
- Comprendere le esigenze e le aspettative attuali e future del Cliente
- Collegare gli obiettivi dell'organizzazione alle esigenze e alle aspettative del Cliente
- Comunicare le esigenze e le aspettative del Cliente in tutta l'organizzazione
- Pianificare, progettare, sviluppare, produrre e fornire beni e servizi per soddisfare le esigenze e le aspettative del Cliente.
- Misurare e monitorare la soddisfazione del Cliente e intraprendere le azioni appropriate
- Determinare e intraprendere azioni in base alle esigenze e alle aspettative delle parti interessate che possono influire sulla soddisfazione del Cliente
- Gestire attivamente le relazioni con il Cliente per ottenere un successo duraturo



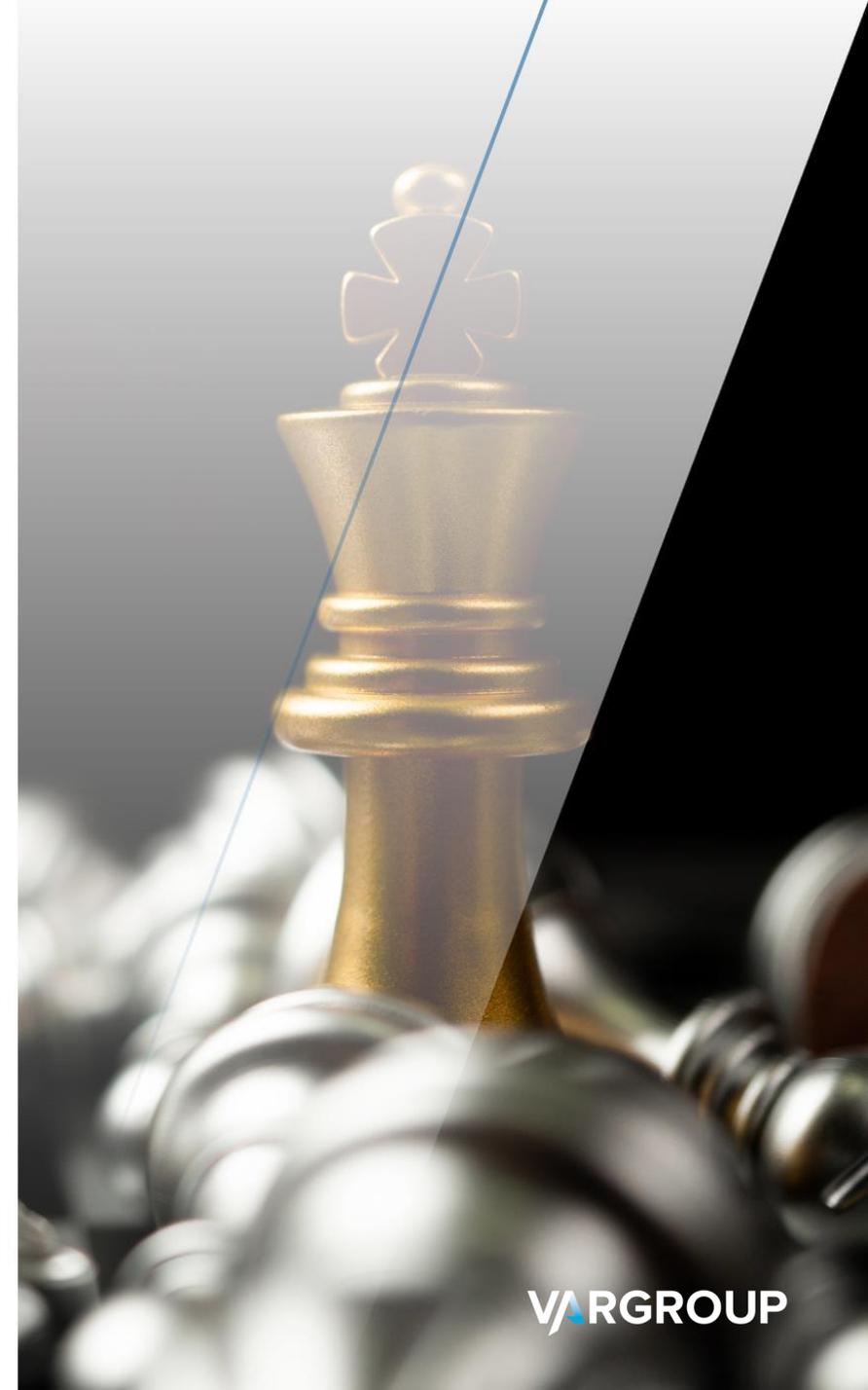
2 – LEADERSHIP

Fondamento logico:

Indirizzare il personale Var Group verso un unico obiettivo condiviso ed allineare la strategia, la politica, i processi e le risorse è la chiave per realizzare i propri obiettivi.

Fattori critici di successo:

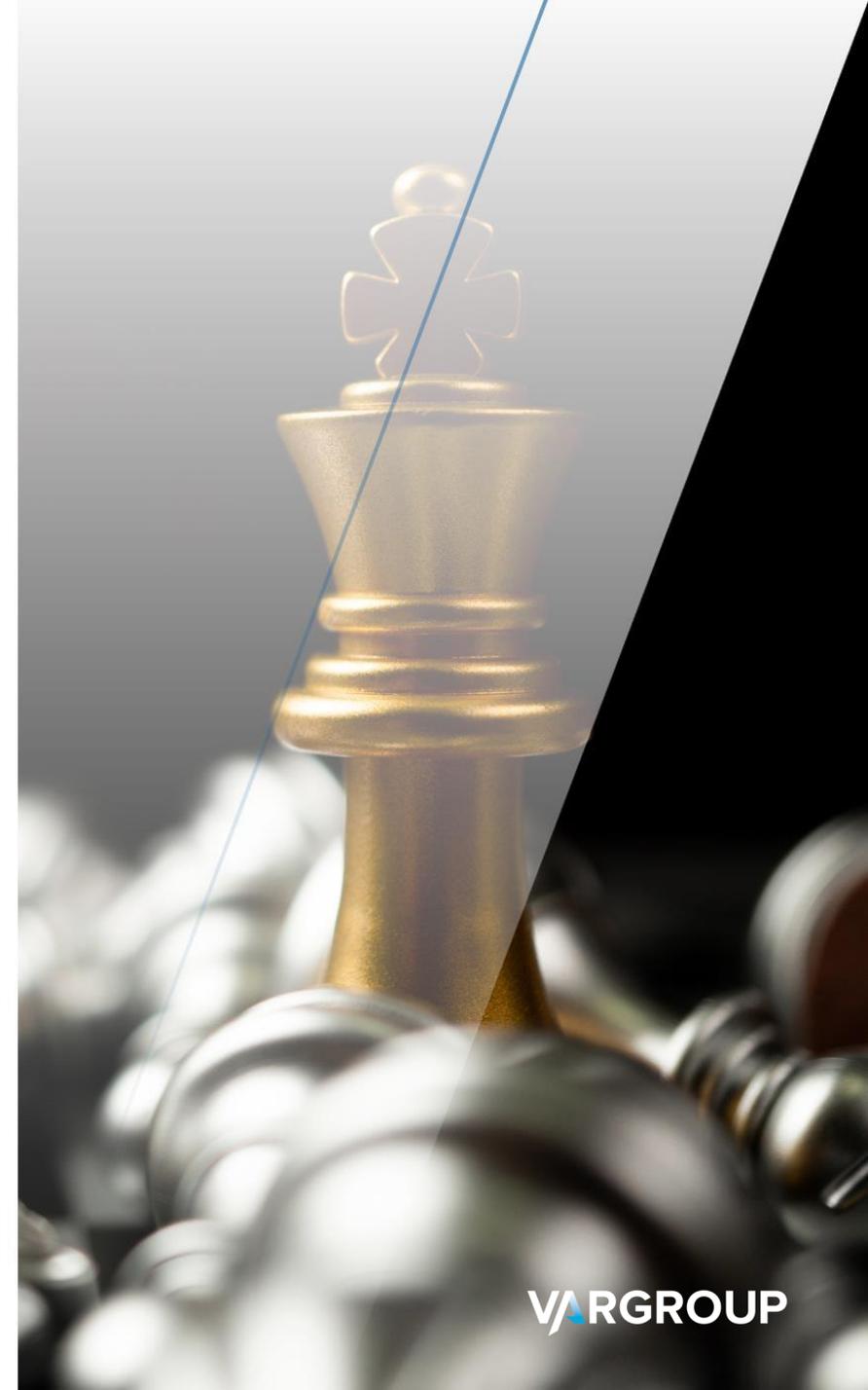
- Maggiore efficacia ed efficienza nel soddisfare gli obiettivi di qualità dell'intera organizzazione
- Migliore coordinamento dei processi organizzativi
- Migliore comunicazione tra i livelli e le funzioni dell'organizzazione
- Sviluppo e miglioramento delle capacità e competenze dell'organizzazione
- Ottenimento dei risultati desiderati



2 – LEADERSHIP

Azioni da intraprendere:

- Comunicare la mission, la vision, la strategia, le politiche e i processi a tutta l'organizzazione
- Condividere i valori di correttezza, etica e comportamento a tutti i livelli
- Creare una cultura fondata su fiducia ed integrità
- Incoraggiare l'impegno organizzativo per la qualità
- Garantire che i Leader siano esempi positivi per tutta l'organizzazione
- Fornire la formazione, le risorse e le autorità necessarie per agire con responsabilità
- Inspirare, incoraggiare e riconoscere il contributo delle persone



3 – COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE

Fondamento logico:

Per gestire Var Group in maniera efficace ed efficiente è necessario coinvolgere tutte le persone a tutti i livelli e rispettarle come individui. Per far questo, è necessario riconoscere, potenziare e migliorare le loro competenze, oltre che facilitare il coinvolgimento delle persone nel raggiungimento degli obiettivi di qualità dell'organizzazione.

Fattori critici di successo:

- Migliore comprensione degli obiettivi di qualità dell'organizzazione
- Maggiore coinvolgimento delle persone nelle attività di miglioramento
- Miglioramento dello sviluppo personale, delle iniziative e della creatività
- Maggiore soddisfazione delle persone
- Fiducia e collaborazione rafforzate in tutta l'organizzazione
- Maggiore attenzione ai valori condivisi e alla cultura in tutta l'organizzazione



3 – COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE

Azioni da intraprendere:

- Comunicare con le persone per promuovere la comprensione dell'importanza del loro contributo individuale
- Assicurare mezzi, risorse e competenze adeguate al fine di svolgere i propri compiti e fornire valore alla organizzazione
- Promuovere la collaborazione in tutta l'organizzazione
- Facilitare la discussione aperta e la condivisione di conoscenze ed esperienze
- Consentire alle persone di prendere iniziative senza paura
- Riconoscere il contributo, l'apprendimento e il miglioramento delle persone
- Consentire l'autovalutazione delle prestazioni rispetto agli obiettivi personali
- Condurre sondaggi per valutare la soddisfazione delle persone, comunicare i risultati e adottare azioni appropriate
- Promuovere la qualificazione del proprio personale attraverso una adeguata formazione ed aggiornamento continuo



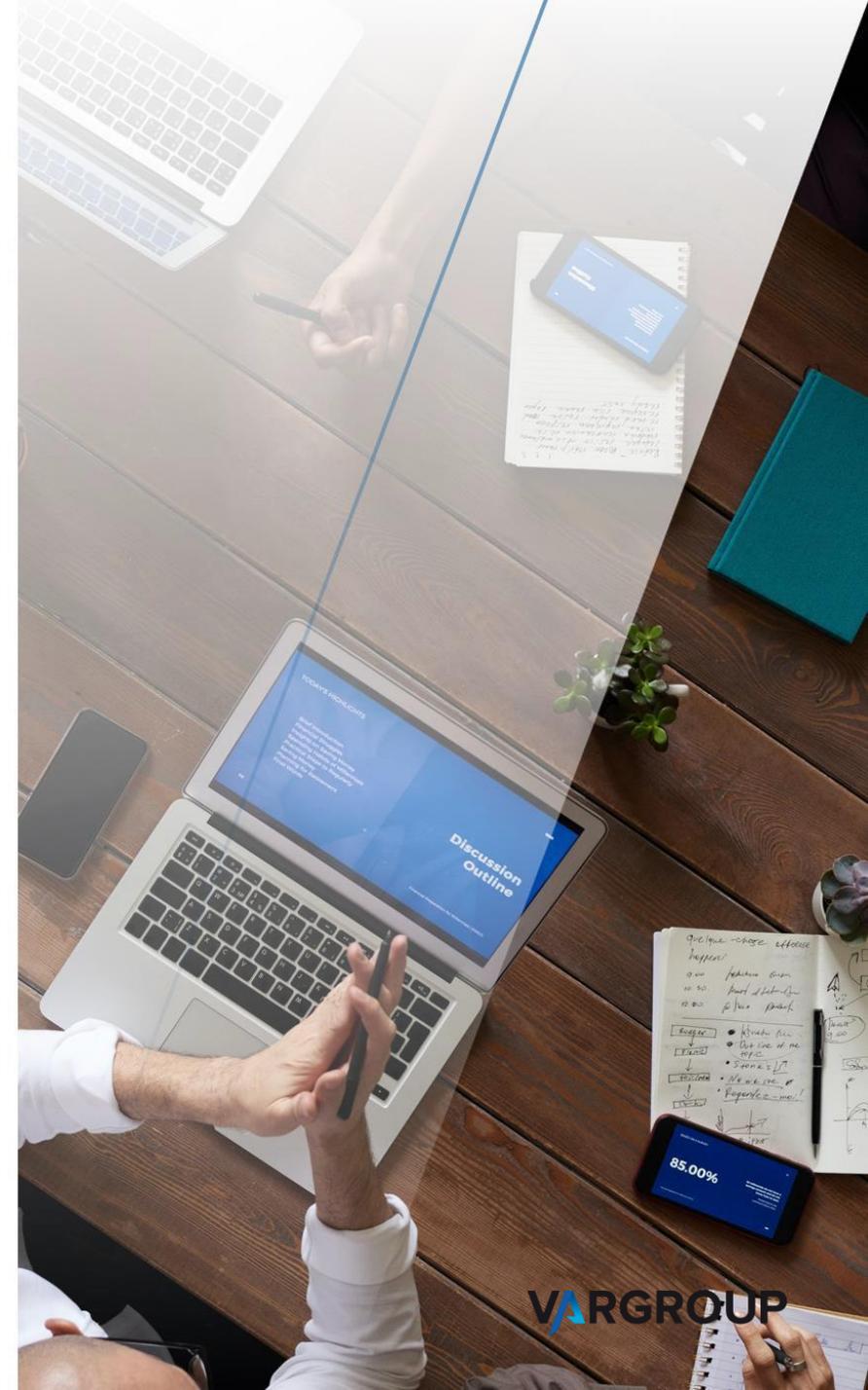
4 – APPROCCIO PER PROCESSI

Fondamento logico:

Il Sistema di Gestione della Qualità è costituito da processi interconnessi. Comprendere come vengono prodotti risultati grazie a questo sistema consente a Var Group di ottimizzare il sistema e le sue prestazioni.

Fattori critici di successo:

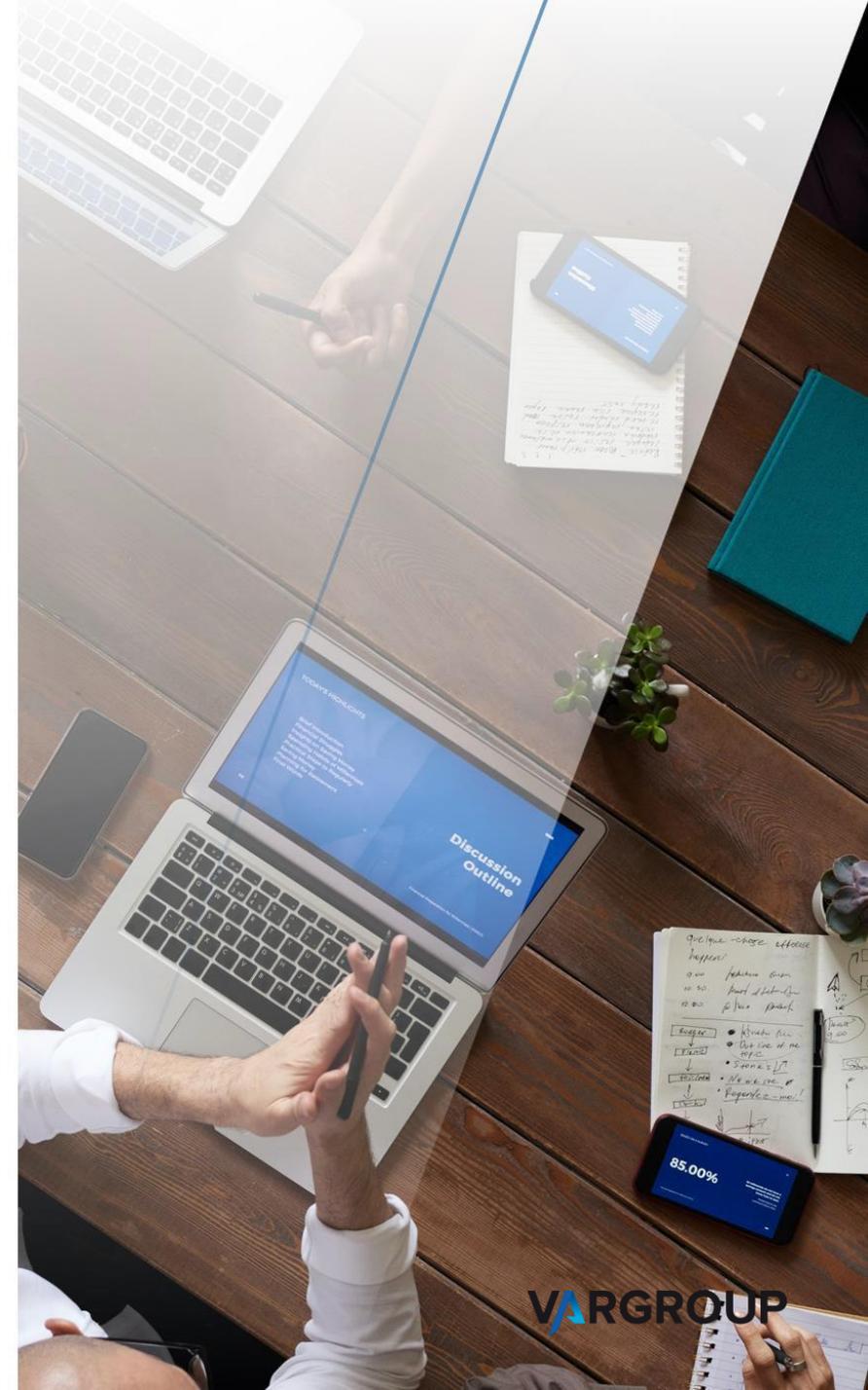
- Maggiore capacità di concentrare gli sforzi sui processi chiave e sulle opportunità di miglioramento
- Risultati coerenti e prevedibili attraverso un sistema di processi allineati
- Prestazioni ottimizzate attraverso un'efficace gestione dei processi, un uso efficiente delle risorse e ridotte barriere inter-funzionali
- Consentire all'organizzazione di fornire fiducia alle parti interessate in merito alla sua coerenza ed efficacia



4 – APPROCCIO PER PROCESSI

Azioni da intraprendere:

- Definire gli obiettivi del sistema e i processi necessari per raggiungerli.
- Stabilire la responsabilità dell'autorità e la responsabilità per la gestione dei processi
- Comprendere le capacità dell'organizzazione e determinare i vincoli di risorse prima dell'azione
- Determinare le interdipendenze dei processi e analizzare l'effetto delle modifiche ai singoli processi sul sistema
- Gestire i processi e le loro interrelazioni di sistema per raggiungere gli obiettivi di qualità dell'organizzazione in modo efficace e efficiente
- Garantire che le informazioni necessarie siano disponibili per operare e migliorare i processi e per monitorare, analizzare e valutare le prestazioni dell'intero sistema
- Gestire i rischi che possono influenzare gli output dei processi e gli esiti complessivi del sistema di gestione della qualità



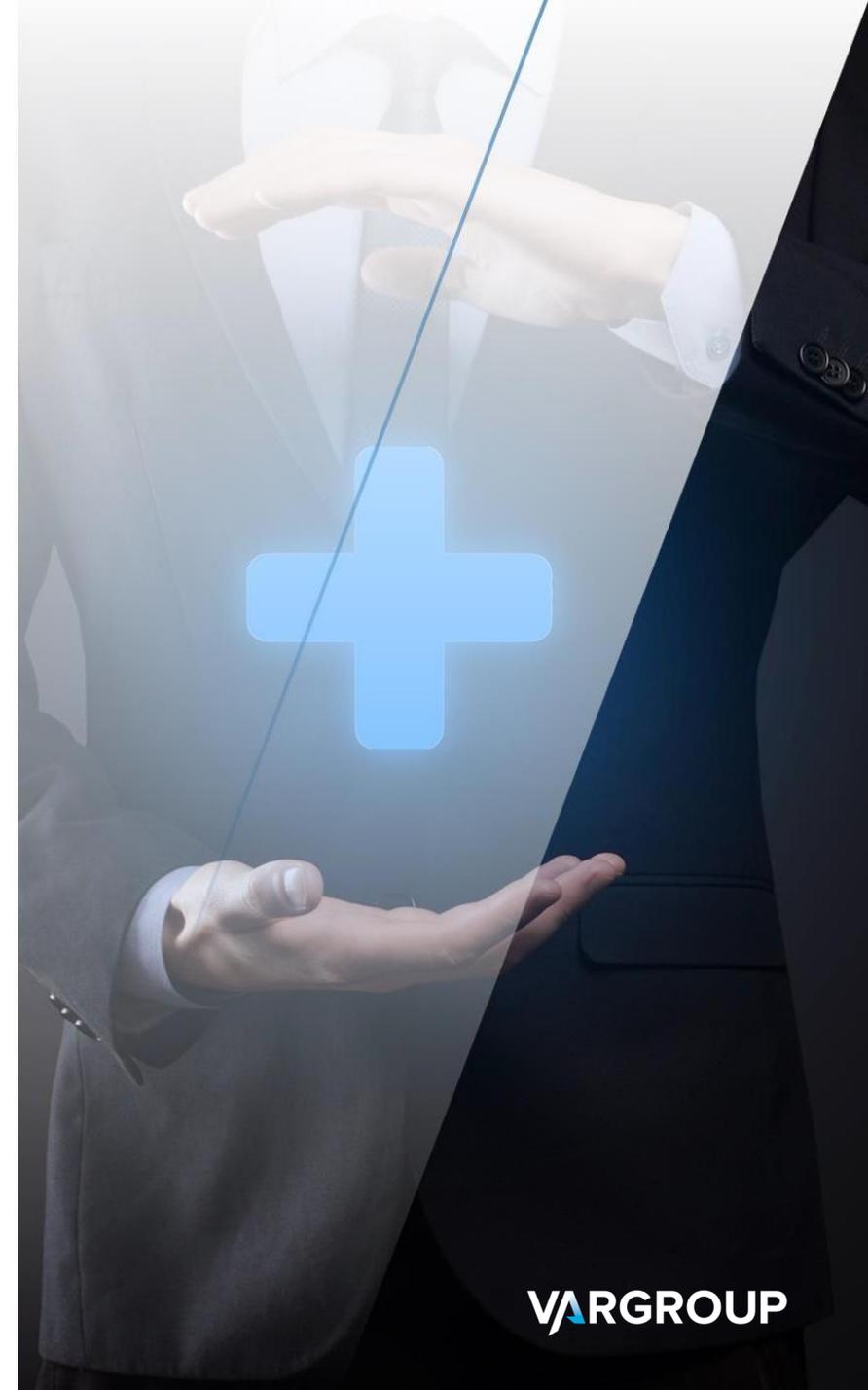
5 – MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fondamento logico:

Il miglioramento è essenziale per Var Group al fine di mantenere gli attuali livelli di performance, per reagire ai cambiamenti delle sue condizioni interne ed esterne e per creare nuove opportunità.

Fattori critici di successo:

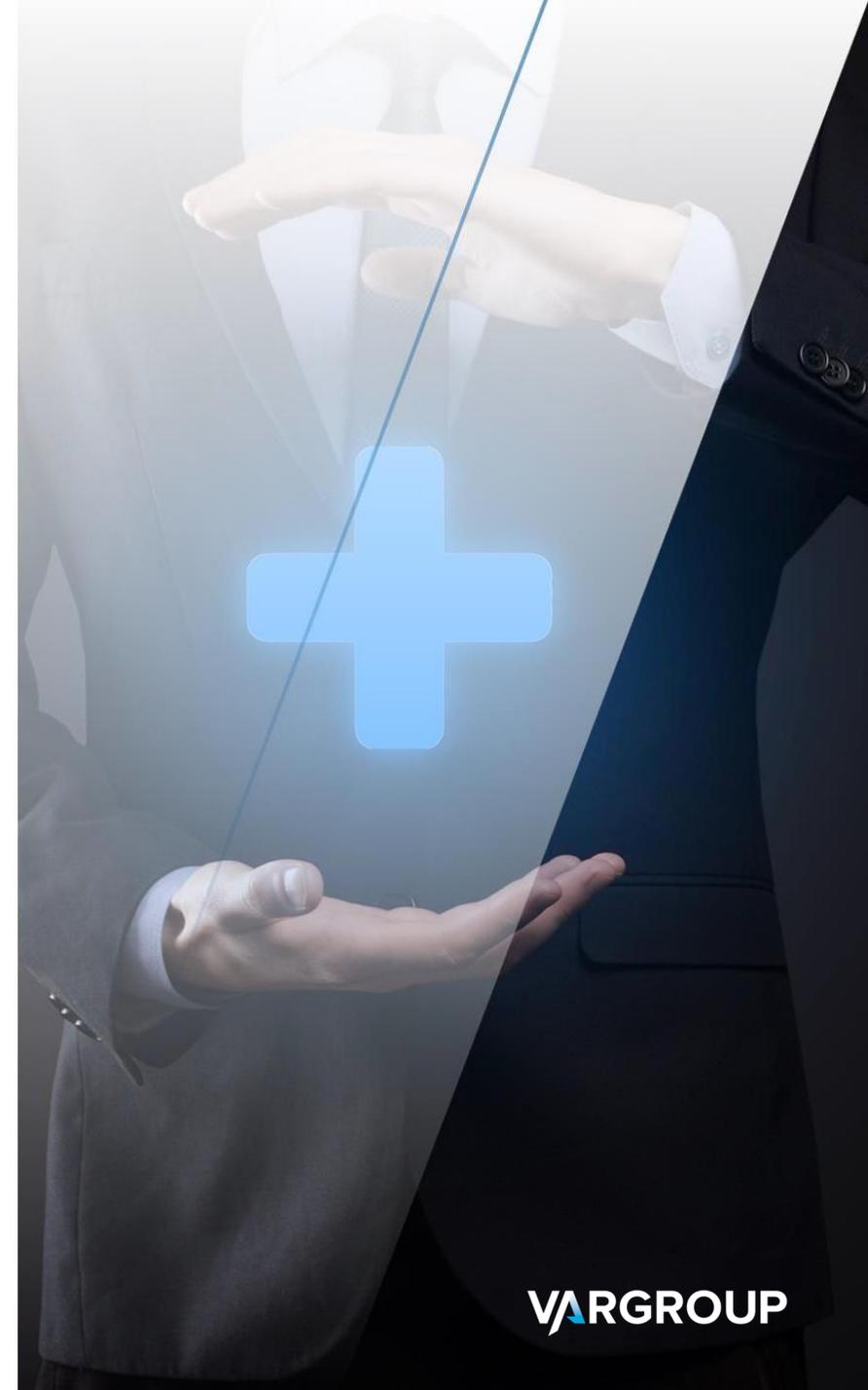
- Miglioramento delle prestazioni, dei processi, delle capacità organizzative e della soddisfazione del cliente
- Maggiore attenzione all'indagine e alla determinazione della causa principale, seguita da prevenzione e azioni correttive
- Maggiore capacità di anticipare e reagire a rischi e opportunità interni ed esterni
- Maggiore considerazione del miglioramento sia incrementale che rivoluzionario
- Efficace uso dell'apprendimento per il miglioramento
- Maggiore spinta all'innovazione



5 – MIGLIORAMENTO CONTINUO

Azioni da intraprendere:

- Promuovere la definizione di obiettivi di miglioramento a tutti i livelli dell'organizzazione
- Educare e formare persone a tutti i livelli su come utilizzare gli strumenti e le metodologie di base
- Garantire che le persone siano competenti per promuovere e completare con successo progetti di miglioramento
- Sviluppare e implementare processi per implementare progetti di miglioramento in tutta l'organizzazione
- Tenere traccia e monitorare la pianificazione, l'attuazione, il completamento e i risultati dei progetti di miglioramento
- Integrare il processo di miglioramento nello sviluppo dei servizi
- Misurare lo scostamento dagli obiettivi prefissati e stabilire le necessarie azioni correttive



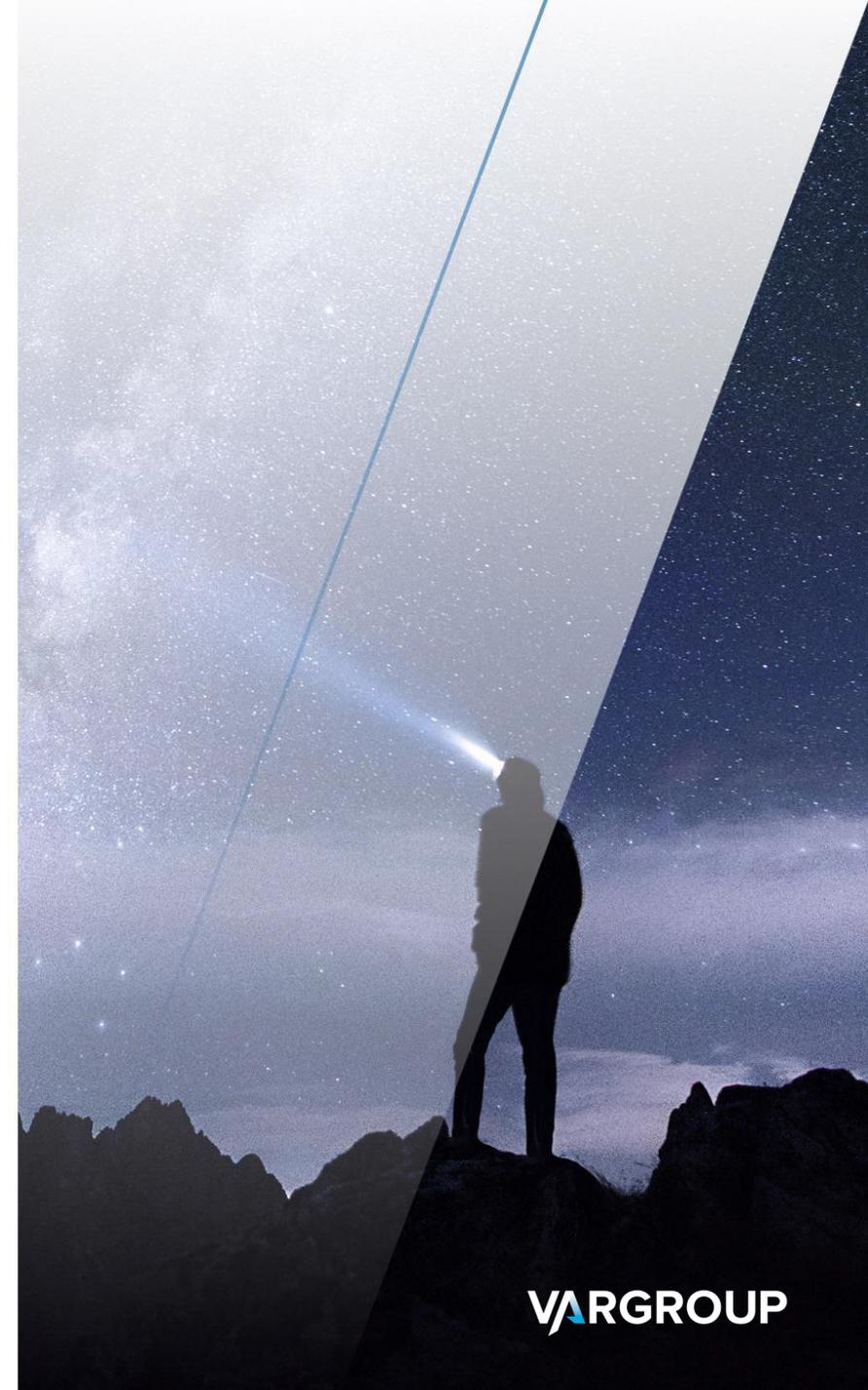
6 – PROCESSO DECISIONALE BASATO SULLE EVIDENZE

Fondamento logico:

Decisioni basate sull'analisi e la valutazione di dati e informazioni raccolte a seguito del monitoraggio e controllo dei processi, danno a Var Group maggiori probabilità di produrre i risultati desiderati.

Fattori critici di successo:

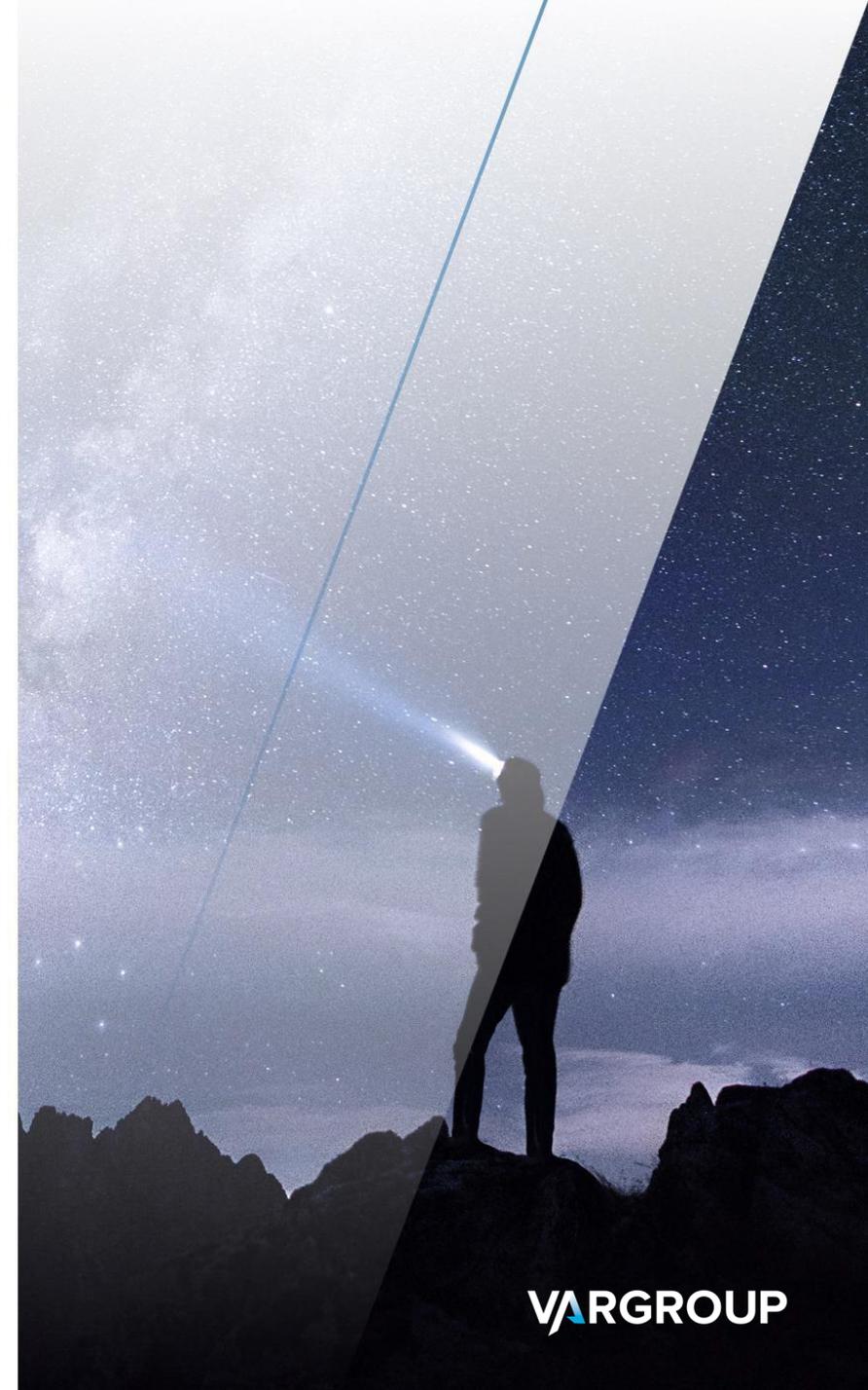
- Migliore processo decisionale
- Migliore valutazione delle prestazioni del processo e della capacità di raggiungere gli obiettivi
- Miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza operativa
- Maggiore capacità di rivedere, sfidare e modificare opinioni e decisioni
- Maggiore capacità di dimostrare l'efficacia delle decisioni passate



6 – PROCESSO DECISIONALE BASATO SULLE EVIDENZE

Azioni da intraprendere:

- Determinare, misurare e monitorare gli indicatori chiave per dimostrare le prestazioni dell'organizzazione
- Mettere tutti i dati necessari a disposizione delle persone interessate
- Garantire che i dati e le informazioni siano sufficientemente accurati, affidabili e sicuri
- Analizzare e valutare dati e informazioni utilizzando metodi strutturati.
- Garantire la competenza delle risorse per analizzare e valutare i dati secondo necessità
- Prendere decisioni e intraprendere azioni basate su prove, bilanciate con esperienza e intuizione



7 – GESTIONE DELLE RELAZIONI

Fondamento logico:

Per un successo duraturo, un'organizzazione deve gestire adeguatamente il proprio rapporto con i soggetti interessati, quali fornitori, stakeholder.

Fattori critici di successo:

- Miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione e delle sue parti interessate attraverso la risposta alle opportunità
- Comprensione di comuni obiettivi e valori tra le parti interessate
- Maggiore capacità di creare valore per le parti interessate attraverso la condivisione di risorse e competenze
- Una catena di approvvigionamento ben gestita che fornisce un flusso stabile di beni e servizi



7 – GESTIONE DELLE RELAZIONI

Azioni da intraprendere:

- Determinare le parti interessate rilevanti (come fornitori, partner, clienti, investitori, dipendenti e società) e il loro rapporto con l'organizzazione
- Determinare e dare priorità alle relazioni con le parti interessate che devono essere gestite
- Stabilire relazioni che bilanciano guadagni a breve termine con considerazioni a lungo termine
- Mettere in comune e condividere informazioni, competenze e risorse con le parti interessate pertinenti
- Misurare le prestazioni e fornire feedback sulle prestazioni alle parti interessate
- Stabilire attività di sviluppo e miglioramento collaborativo con fornitori, partner e altre parti interessate
- Incoraggiare e riconoscere i miglioramenti e i risultati raggiunti da fornitori e partner



8 – SOSTENIBILITÀ

Fondamento logico:

Interesse a come Var Group crea un sistema economico che garantisca al contempo la tutela e il rinnovamento delle risorse naturali e del patrimonio ambientale.

Fattori critici di successo:

- Assicurare la salute, il benessere e la sicurezza dei lavoratori
- Fornire piena cooperazione alle comunità locali ed agli enti competenti, assicurando completa trasparenza nell'informazione e nella comunicazione verso l'esterno



8 – SOSTENIBILITÀ

Azioni da intraprendere:

- Operare in conformità con la legislazione ambientale vigente
- Diffondere l'agire etico quale presupposto fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Il codice etico costituisce il modello di riferimento comportamentale imprescindibile, che identifica i valori in cui crediamo sia come persone che come azienda
- Contenere l'impatto ambientale delle attività aziendali anche promuovendo l'utilizzo di risorse rinnovabili
- Promuovere l'informazione e la formazione del personale sull'ambiente in relazione alle proprie attività ed alla presente politica, con lo scopo di coinvolgerli nella prevenzione e salvaguardia dell'ambiente per loro e per gli altri
- Migliorare le attività di gestione dei rifiuti, favorendone il recupero e/o il riciclaggio rispetto allo smaltimento



9 – SICUREZZA

Fondamento logico:

Var Group considera la sicurezza delle informazioni un fattore irrinunciabile per la protezione del proprio patrimonio informativo, per l'erogazione di servizi di qualità elevata verso i Clienti e un fattore di valenza strategica facilmente trasformabile in vantaggio competitivo.

Fattori critici di successo:

- Garantire la tutela e la protezione del Patrimonio Informativo interno
- Garantire la tutela e la protezione del Patrimonio Informativo dei Clienti
- Erogare servizi di qualità elevata verso i Clienti
- Sviluppare nuovi asset con valenza strategica facilmente trasformabile in vantaggio competitivo



9 – SICUREZZA

Azioni da intraprendere:

- Garantire riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni
- Coinvolgere tutte le funzioni aziendali interessate
- Erogare adeguate risorse finanziarie per soddisfare le politiche e gli obiettivi stabiliti
- Valutare i livelli di rischio
- Monitorare i livelli di sicurezza
- Formalizzare i requisiti di sicurezza in conformità alla normativa cogente e alle “best practices” del settore
- Garantire un adeguato livello di competenza del personale, raggiunto con la necessaria formazione e addestramento e con la trasmissione della consapevolezza dell’importanza della sicurezza delle informazioni
- Pianificare e gestire la continuità del business
- Rispettare gli accordi contrattuali
- Implementare processi di miglioramento continuo

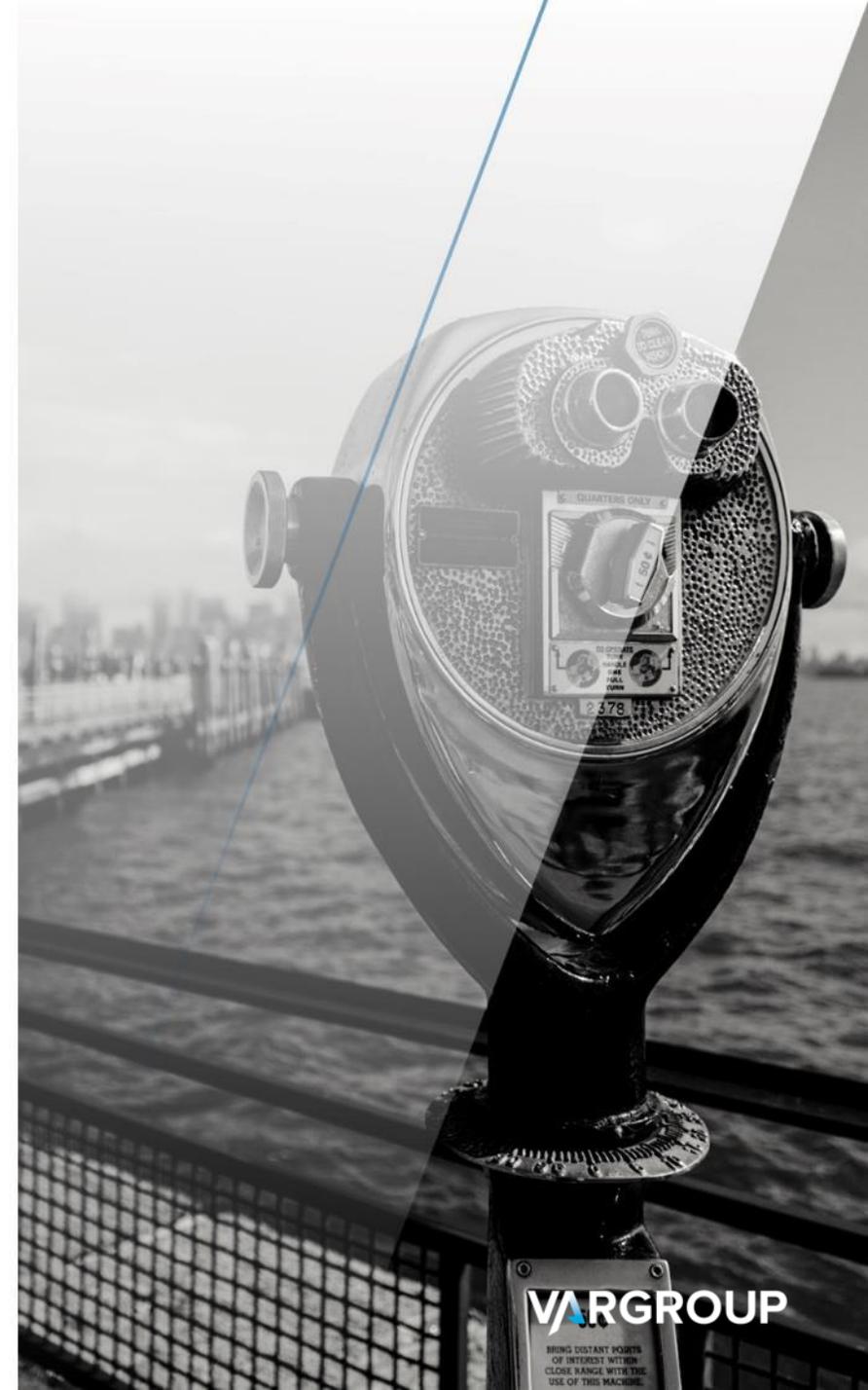


10 – PRIVACY

Fondamento logico:

Nel trattamento dei dati personali, per quanto di propria competenza, Var Group garantisce di mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che i dati personali siano trattati conformemente al GDPR e alle ulteriori norme cogenti rilevanti, garantendo la tutela dei diritti dell'interessato e nel rispetto dei seguenti principi:

- liceità, correttezza e trasparenza
- limitazione della finalità
- minimizzazione dei dati
- esattezza
- limitazione della conservazione
- integrità e riservatezza
- responsabilizzazione



11 – CULTURA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fondamento logico:

Var Group punta fortemente sull'innovazione tecnologica e digitale a servizio di persone ed imprese, focalizzando il proprio impegno sulle aree strategiche della trasformazione digitale, individuate in cognitive analytics, digital services, customer experience, security, cloud.

Fattori critici di successo:

- Erogare servizi di qualità elevata verso i Clienti
- Garantire la puntualità dell'evasione dell'ordine
- Controllare complessivamente i costi di erogazione dei servizi
- Ampliare l'integrazione dei servizi attualmente erogati



11 – CULTURA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Azioni da intraprendere:

- Assicurare che siano eseguite attività per identificare i requisiti dei prodotti e dei servizi
- Assicurare che i beni, comprese le licenze, usate per sviluppare i prodotti ed erogare i servizi siano gestiti secondo le prescrizioni legali e regolamentari nonché gli obblighi contrattuali
- Garantire l'applicazione dei principi universalmente riconosciuti come Best Practice (ad es. ITIL, PMI)
- Monitorare il continuo soddisfacimento dei requisiti dei prodotti e dei servizi
- Promuovere lo sviluppo delle relazioni tra le diverse divisioni aziendali
- Garantire la continuità del servizio erogato
- Documentare e tenere aggiornato il catalogo dei servizi
- Sviluppare modalità di valutazione e criteri di gestione dei rischi
- Valutare gli investimenti economici per l'implementazione e mantenimento del SGS



12 – SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Fondamento Logico:

Var Group punta a dimostrare: verso l'interno, e verso tutti coloro che hanno con essa rapporti, che l'impegno dell'azienda è rivolto alla tutela della salute, sicurezza e benessere dei lavoratori attraverso l'adozione di un sistema di prevenzione e protezione durante lo svolgimento di tutte le attività operative, basandosi sul principio che tutti gli incidenti possono essere prevenuti; e verso l'esterno (enti di controllo, pubblica amministrazione, sindacati, clienti) che esiste un impegno concreto dell'azienda in tema di salute e sicurezza sul lavoro a cui tutti si attengono.



12 – SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Fattori Critici di Successo:

- Un efficace livello di formazione ed addestramento dei dipendenti in relazione alle tematiche di salute e sicurezza del lavoro
- il coinvolgimento e la partecipazione attiva di tutti i lavoratori
- l'uso di un efficace sistema di comunicazione aziendale su temi di salute e sicurezza del lavoro per assicurare l'informazione a tutti coloro che sono coinvolti nelle attività aziendali
- la disponibilità delle risorse (umane, tecniche e finanziarie) necessarie per lo sviluppo e implementazione del sistema di salute e sicurezza del lavoro
- la chiara e precisa definizione di ruoli, compiti e responsabilità dei dipendenti relativamente alle tematiche della Salute e Sicurezza
- l'implementazione di un efficace Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro applicato a tutti i livelli aziendali, perseguito nella continuità lavorativa
- il continuo miglioramento del proprio sistema di gestione per la tutela della salute e della sicurezza attraverso una verifica periodica delle proprie performance in linea con i principi di gestione societaria e nel rispetto di tutta la normativa applicabile



12 – SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Pertanto l'organizzazione si impegna costantemente in merito alle seguenti [Azioni da Intraprendere](#):

- Eliminazione del pericolo e riduzione al minimo del rischio di incidente attraverso l'adozione di un sistema di prevenzione e protezione durante lo svolgimento di tutte le attività operative
- Rispetto delle prescrizioni legali applicabili e delle altre prescrizioni sottoscritte e/o adottate dalla Società, con l'applicazione degli standard più rigorosi ovunque possibile
- Salvaguardia nello svolgimento delle attività operative della salute dei propri dipendenti e di tutti coloro che possono essere coinvolti
- Salvaguardia da eventuali conseguenze sulla salute e sicurezza dei lavoratori derivanti da danni relativi alle proprietà societarie o di terzi
- Protezione dei lavoratori da ritorsioni quando essi riferiscono di incidenti, pericoli, rischi e opportunità
- Miglioramento continuo delle proprie performance ed al rispetto di tutta la normativa applicabile ed impegni sottoscritti in tema di Salute e Sicurezza sul posto di Lavoro





VARGROUP

www.vargroup.it

DISCLAIMER COPYRIGHT 2021 VAR GROUP S.P.A. Questo documento è redatto a scopo puramente informativo e non costituisce alcun elemento contrattuale con Var Group S.p.A. Esso contiene solo strategie, sviluppi e funzionalità delle soluzioni commercializzate dal Gruppo e non fornisce alcuna garanzia implicita o esplicita di alcun tipo. Tutti i marchi appartengono ai rispettivi proprietari. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o per qualsiasi scopo senza la preventiva autorizzazione di Var Group S.p.A.