



POLITICA PER LA QUALITÀ

IAS SRL

CODICE: DQ

REVISIONE: 3

DATA: 31/05/2021

La Direzione riconosce la necessità di stabilire e mantenere un SGQ applicabile alle attività di realizzazione dei prodotti e servizi, conformemente ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015. Il Sistema di Gestione per la Qualità rappresenta il nucleo fondamentale del sistema di gestione, per la razionalizzazione ed il miglioramento di tutte le attività di IAS s.r.l. con l'obiettivo di realizzare la Qualità richiesta dalle prescrizioni contrattuali e normative applicabili, nell'ottica di soddisfare le aspettative del Cliente.

Per assicurare lo sviluppo, l'attuazione ed il mantenimento del SGQ descritto nel presente Manuale, la Direzione stabilisce la Politica per la Qualità, nella quale ribadisce la necessità di ottemperare ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili, definisce gli obiettivi per la Qualità di tutta l'organizzazione, mantenendo una continua azione di leadership.

La Direzione assicura l'utilizzo dell'approccio per processi e del *risk-based thinking*.

I requisiti e le modalità di attuazione delle attività del SGQ richiedono la completa comprensione, osservanza e sostegno, da parte del personale nell'ambito delle rispettive competenze e responsabilità. La Direzione assicura la disponibilità delle risorse umane e la loro formazione.

Rev. 3 del 31 maggio 2021

DQ01

MISSION

La missione della Integrated Aerospace Systems s.r.l. è assicurare la massima soddisfazione dei Clienti, in merito a:

- fornitura di software applicativi con particolare orientamento all'ambito aeronautico;
- servizi ad essi associati;
- ogni altro servizio fornito, anche nell'ambito dell'integrazione dei sistemi tecnologici.

Per ricercare e mantenere una posizione di rilievo nel mercato e raggiungere la soddisfazione e la fidelizzazione del Cliente, Integrated Aerospace Systems s.r.l. si impegna costantemente nel:

- sviluppare software pensati e realizzati per soddisfare le esigenze del Cliente, per anticiparne le aspettative e fornire soluzioni che creino valore aggiunto per il Cliente;
- fornire servizi di assistenza tecnica e formazione sui software forniti in grado di assolvere alle esigenze del Cliente;
- studiare e progettare software di facile utilizzo, precisi, completi in ogni singola funzione e pienamente rispondenti ai requisiti dei Clienti;
- operare una selezione sistemica di nuovi prodotti in grado di elevare il livello tecnologico della Società;
- utilizzare tutte le potenzialità necessarie per rendere più efficiente ed efficace l'organizzazione;

- offrire servizi da parte di personale altamente specializzato;
- supportare il cliente nella formazione e nell'utilizzo degli applicativi e dei sistemi tecnologici forniti;
- fornire sistemi/installazioni solide, innovative ed affidabili.

Per adempiere alla propria missione, Integrated Aerospace Systems intende:

- sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità quale strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi aziendali, garantire il rispetto dei requisiti cogenti per i prodotti forniti ed i servizi correlati;
- impegnare tutte le energie e le capacità a disposizione nel raccogliere le indicazioni, i suggerimenti ed i desideri del Cliente, anche attraverso l'attività "sul campo";
- focalizzare ogni attività sui bisogni del Cliente per soddisfarlo meglio e più velocemente, in modo da consolidare la propria posizione di mercato;
- promuovere la partecipazione attiva del personale al fine di rendere più efficienti i servizi del Cliente;
- consolidare il rapporto con i partner per assicurare ai Clienti prodotti di maggior valore, sicuri, affidabili, di alto livello tecnologico a prezzi ragionevoli;
- fornire prodotti e servizi aderenti a tutti i requisiti imposti dalle disposizioni vigenti in materia di qualità;
- diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che chiunque vi lavori sia costantemente in grado di erogare il miglior servizio atteso dal Cliente;
- assicurare un alto livello di soddisfazione di tutti i dipendenti attraverso la ricerca della massima lealtà e senso di responsabilità;
- incoraggiare il personale ed il management affinché possa realizzare le proprie attitudini, interessi e predisposizioni e sviluppi le proprie competenze tecniche ed organizzative;
- valutare al proprio interno tramite la direzione aziendale i livelli di affidabilità, innovazione, valore delle tecnologie proprie della IAS s.r.l., tenendo conto delle valutazioni dei Clienti e delle parti interessate.

POLITICA AZIENDALE

L'alta direzione deve dimostrare leadership e impegno nei riguardi del sistema di gestione per la qualità:

- a) assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- b) assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi per la qualità relativi al sistema di gestione per la qualità e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- c) assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di gestione per la qualità nei processi di business dell'organizzazione;

Documento n°: DQ	Revisione: 3	Documento: POLITICA PER LA QUALITÀ
---------------------	--------------	------------------------------------

- d) promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del *risk-based thinking*;
- e) assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al sistema di gestione per la qualità;
- f) comunicando l'importanza di una gestione per la qualità efficace, e della conformità ai requisiti del sistema di gestione per la qualità;
- g) assicurando che il sistema di gestione per la qualità consegua i risultati attesi;
- h) facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- i) promuovendo il miglioramento;
- j) fornendo sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership, come esso si applica alle rispettive aree di responsabilità.

L'alta direzione deve dimostrare leadership e impegno riguardo alla focalizzazione sul cliente, assicurando che:

- a) siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili;
- b) siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e le capacità di accrescere la soddisfazione del cliente;
- c) sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente.

L'alta direzione deve stabilire, attuare e mantenere una politica per la qualità che:

- a) sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici;
- b) costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità;
- c) comprenda un impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- d) comprenda un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

La politica per la qualità deve:

- a) essere disponibile e mantenuta come informazione documentata;
- b) essere comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione;
- c) essere disponibile alle parti interessate rilevanti, per quanto appropriato.

Tale documentazione, correttamente predisposta dal Responsabile Qualità e approvata dall'Amministrazione, costituisce l'evidenza oggettiva della operatività del SGQ ed è disponibile a tutto il personale.

Il Manuale della Qualità è il documento che enuncia la politica per la qualità, descrive la struttura organizzativa e riassume le procedure di esecuzione dei singoli processi con le relative interazioni, responsabilità, modalità di controllo e di registrazione.

Il Manuale è aggiornato nel caso di cambiamenti organizzativi, di modifica di procedure gestionali, di variazioni inerenti alla normativa applicabile. Le revisioni sono emesse dalla funzione Qualità e approvate con le stesse modalità della prima emissione. Tutte le revisioni riportano l'indicazione puntuale dei cambiamenti e della loro motivazione.

Le copie dei documenti superati sono conservate nell'archivio della Qualità.

L'alta direzione deve assicurare che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate, comunicate e comprese all'interno dell'organizzazione.

L'alta direzione deve assegnare le responsabilità e autorità per:

- a) assicurare che il sistema di gestione per la qualità sia conforme ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015;
- b) assicurare che i processi stiano producendo gli output attesi;
- c) riferire, in particolare all'alta direzione, sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e sulle opportunità di miglioramento;
- d) assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito dell'intera organizzazione;
- e) assicurare che l'integrità del sistema di gestione per la qualità sia mantenuta, quando vengono pianificate e attuate modifiche sul sistema stesso.

L'alta direzione ha riconosciuto la necessità di stabilire e mantenere operativo un SGQ applicabile ai processi di IAS s.r.l. e conforme ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

La Direzione, attraverso tutti i processi organizzativi operanti fra loro in armonia, ha come obiettivo per la qualità il raggiungimento di:

- **Efficienza:** Soddisfazione delle aspettative degli amministratori, dei responsabili, del personale e dei collaboratori esterni, perseguendo l'ottimizzazione delle risorse interne.
- **Efficacia:** Soddisfazione del Cliente.
- **Flessibilità:** Organizzazione dinamica in relazione alle necessità di cambiamenti interni, adeguamenti delle attività su richiesta dei Clienti, concorrenza di settore, disposizioni tecniche o legislative.

Il SGQ assicura il consolidamento e lo sviluppo della posizione nel settore di mercato in cui opera IAS s.r.l.

Nell'ambito delle attività di riesame da parte della Direzione, sono valutati e, se necessario, ridefiniti gli obiettivi annuali.

Il raggiungimento degli obiettivi assegnati alle aree aziendali richiede l'impegno, di tutti i membri dell'organizzazione, per l'attuazione ed il mantenimento dei seguenti strumenti nell'ambito del SGQ:

- **Gli Indicatori:** emesso ad inizio anno, definisce l'insieme dei parametri per la misura dei prodotti, dell'efficacia e dell'efficienza dei processi, e del loro miglioramento.

Documento n°: DQ	Revisione: 3	Documento: POLITICA PER LA QUALITÀ
---------------------	--------------	------------------------------------

La Direzione pone particolare attenzione alle esigenze evidenziate dagli audit interni.

La diffusione della politica per la Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione e la sua attuazione sono assicurate mediante:

- Presentazione e diffusione del documento di Politica firmato dalla Direzione a tutto il personale;
- Verifica della sua comprensione ed attuazione, nel corso degli audit interni;
- Attività di formazione per la Qualità.

Politica per la qualità

La Direzione definisce la Politica per la Qualità; essa documenta obiettivi ed impegni assunti, in funzione delle strategie aziendali, verso i Clienti, il mercato, la proprietà ed i dipendenti dell'azienda stessa, affinché siano attuate, mantenute e migliorate le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità, mantenendo l'aderenza ai requisiti normativi e ai requisiti cogenti applicabili.

Il Sistema di Gestione per la Qualità, come descritto e definito in questo documento, deve permettere il rispetto degli impegni assunti dalla Direzione.

Per questo la Direzione ritiene determinante la partecipazione di tutto l'organico di IAS s.r.l. all'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, in modo da raggiungere la piena soddisfazione del Cliente ed il consolidamento sul mercato dell'immagine dell'Azienda.

ORIENTAMENTO AL CLIENTE

La IAS s.r.l. pone al centro delle proprie attività le aspettative e i bisogni del Cliente.

La soddisfazione e la fedeltà del Cliente alla nostra impresa e ai nostri software sono gli indicatori principali del nostro successo.

La missione di IAS è assicurare la massima soddisfazione dei clienti attraverso la fornitura di servizi e prodotti, attraverso servizi di assistenza tecnica e formazione sui software.

ORIENTAMENTO AL RISULTATO

La IAS s.r.l. offre servizi di qualità, sviluppando software pensati e realizzati per venire incontro alle esigenze del Cliente, per anticiparne le aspettative, e fornire soluzioni che creino valore per il Cliente. L'attenzione è focalizzata alle esigenze del Cliente, dei Partner Lavorativi e di tutti i dipendenti della IAS s.r.l.

La IAS s.r.l. si impegna ad utilizzare tutte le energie e capacità a disposizione nell'ascoltare le indicazioni, suggerimenti, desideri del Cliente, anche attraverso l'attività "sul campo".

MANAGEMENT E COERENZA NEGLI OBIETTIVI

L'orientamento ai processi e la valutazione dei processi ci consente di ottenere rapidamente il raggiungimento degli obiettivi prefissati mediante un ottimale impiego delle risorse.

Sviluppare software pensati e realizzati per venire incontro alle esigenze del Cliente, per anticiparne le aspettative, e fornire soluzioni che creino valore per il Cliente.

CRESCITA E PARTECIPAZIONE DEL PERSONALE

Promuovere la partecipazione attiva del personale al fine di rendere più efficienti i servizi al Cliente. Ognuno all'interno della IAS s.r.l. determina la qualità e il successo delle proprie prestazioni.

Incoraggiare il personale ed il management affinché possa realizzare le proprie attitudini, interessi e predisposizioni e sviluppare le proprie competenze tecniche ed organizzative.

Diffondere nell'organizzazione la cultura e le metodologie appropriate in modo che chiunque vi lavori sia costantemente in grado di erogare il miglior servizio atteso al Cliente.

VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITA'

La IAS s.r.l. pianifica i propri processi con un approccio *risk-based thinking* al fine di attuare le azioni più idonee a valutare e trattare i rischi associati ai processi e sfruttare le opportunità identificate.

APPRENDIMENTO CONTINUO, INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO

Attraverso l'apprendimento continuo e l'interazione con il Cliente, i dipendenti e i partner lavorativi accrescono in modo continuo le loro competenze specifiche.

Obiettivo dell'azienda è di operare una selezione sistematica di nuovi prodotti in grado di elevare il livello tecnologico della Società.

Viene favorito lo spirito di iniziativa, incoraggiata la crescita professionale, assicurati rapporti professionali proficui e sereni, garantito un ambiente di lavoro sicuro nel quale tutti possano essere soddisfatti.

CREAZIONE DI PARTNERSHIP

Consolidare il rapporto con i Partner Lavorativi al fine di assicurare ai Clienti prodotti di maggior valore, sicuri, affidabili, di alto livello tecnologico a prezzi ragionevoli.

Instaurare con i Partner Lavorativi una concreta e duratura collaborazione caratterizzata da una costante reciprocità d'intenti.

Creare un'alleanza con il Partner Lavorativo in modo da poter essere parte attiva nella definizione delle prestazioni e delle caratteristiche del prodotto, ed a fornire il supporto necessario per la comprensione e definizione dei requisiti del Cliente e dei requisiti cogenti pertinenti il prodotto.

SALUTE E SICUREZZA

Di fondamentale importanza per la IAS s.r.l. è la salvaguardia della salute e la sicurezza dei propri lavoratori attraverso il costante investimento di risorse, il miglioramento continuo delle prestazioni e dell'affidabilità dei processi nel rispetto della legislazione dettata in materia.



Documento n°:
DQ

Revisione: 3

Documento: POLITICA PER LA QUALITÀ

Rev. 2.1 del 31 luglio 2018

DQ03

A TUTTI I DIPENDENTI & COLLABORATORI

La direzione della Integrated Aerospace Systems s.r.l., in dipendenza delle ovviamente accessibili e sostenibili possibilità relativamente al supporto economico di "budget" relativamente alle attualmente previste attività, intende sempre porre particolare attenzione nel miglioramento dei risultati sino ad ora raggiunti, in particolare, cercando ulteriori sensibilizzazioni e/o consensi da parte dei collaboratori tutti, al fine di:

- Garantire coscientemente e responsabilmente, in funzione delle attuali risorse contrattuali già concretamente presenti nonché di quelle in aspettativa, e soprattutto per la parte riguardante i peculiari settori di interesse aziendale (Aeronautica Militare e Civile), il costante adeguamento tecnico-professionale delle risorse (tecniche ed umane) attraverso:
- investimenti addestrativi mirati specifici ed oculati, magari anche attraverso alcune "formazioni ad hoc" per alcune risorse (sempre compatibilmente con le risorse finanziarie) ovvero anche partecipando ad accessibili piani di partecipazione agevolative europee;
- riduzione e contenimento delle spese e degli investimenti non strettamente necessari (fatte salve le applicazioni relative ad implementazioni dovute riguardanti termini di legge ed alcuni prodotti di supporto "sw", ritenute produttive ed indispensabili);
- ottimizzazione dell'impiego delle risorse disponibili anche mediante elaborazione adattativa-migliorativa ed applicazione di idonei strumenti di pianificazione/tracciatura, tipo l'utilizzo del Sistema di Gestione delle Attività di Lavoro e/o Commesse "EPM" e, lato "cliente" l'utilizzo di un sistema automatico di ticketing denominato "trouble ticketing" appositamente redatto dalla I.A.S. stessa;
- maggiori indicazioni procedurali e comportamentali in ordine alla miglior chiarezza delle indicazioni a carattere "direzionale", anche attraverso la nomina di "Centri di Responsabilità" di "Area-Settore" ai quali devolvere specifici incarichi di gestione e coordinamento delle risorse e/o di talune attività e, che non si sovrappongano o si intralcino nelle rispettive loro competenze;
- approfondimento quindi delle mansioni specifiche dei singoli operatori incaricati, che siano allineate all' Organigramma aziendale nuovamente aggiornato e articolato, oltre anche alla fornitura di sistemi di supporto ed aiuto al personale incaricato, di strumenti pratici ed istintivi (check list guida uso rapida), che li aiuti e supporti nel rispetto delle principali regole delle Procedure di Qualità che l'azienda si è imposta di tracciare e rispettare.

- operare sempre più maggiormente nel pieno rispetto della normativa di Qualità cogente, tentando nel contempo però la massima semplificazione possibile relativamente alle Procedure di riferimento nonché, anche alle indicazioni riportate nel Manuale della Qualità e questo, anche ad una oggettiva semplificazione degli impegni da gestire ambito controllo Qualità, intervenendo come già sopra indicato, anche mediante ausilio di sistemi rapidi e riassuntivi di controllo rilasciati al personale incaricato ;
- perseguire sempre e comunque la soddisfazione del cliente (non "moroso") mediante una assistenza non soltanto di natura esclusivamente tecnica ma anche relazionale, di intelligenza propositiva e documentale di consuntivo, ove potendo tentando di promuovere e far presenti le acquisite capacità professionali, certificazioni e, prodotti specifici dalla scrivente elaborati;
- garantire sempre il pieno rispetto degli impegni contrattuali con i nostri clienti (tempistiche e soluzione delle problematiche) oltre a frequenti contatti possibilmente a livello tracciatura scritta, per tentare di assicurare e rassicurare i Clienti sulla nostra disponibilità e professionalità;
- richiedere ai propri dipendenti/collaboratori un maggior loro impegno autonomo, per migliorare i propri standard tecnico professionali e di qualità, al di fuori anche delle possibili fasi addestrative interne aziendali promosse "ad hoc" , oltre anche a sensibilizzarli costantemente su una maggiore forma di collaborazione tra di loro nei rapporti tecnico-gestionali , aventi sempre quale ultimo obiettivo la soddisfazione del Cliente e l'assicurazione della conseguente immagine della "qualità aziendale" da anni oramai confermata ;
- tentare sempre maggiormente. di far comprendere ai collaboratori che gli sforzi e gli innegabili sacrifici prodotti dalla Direzione in ambito aziendale, sono tendenti principalmente data l'onestà intellettuale della stessa, a conservare se non certamente incrementare, la sicurezza e la esistenza in vita dell'Azienda, in luogo ad un eventuale possibile ricavato che stante le condizioni di mercato attuale, è quasi impensabile di poter avere in termini perlomeno ragionevoli.
- Sottolineare sempre che, pur essendo tante le preoccupazioni in essere durante le attività di lavoro, la Direzione è comunque fiduciosa che gli impegni che si andranno ad assumere, siano sicuramente alla nostra portata;
- Evidenziare che la Direzione deve necessariamente porre maggiore cura ed attenzione all'andamento generale delle singole rispettive partecipazioni lavorative, forse apparendo "pignola e puntuale", ma che tali comportamenti si rendono necessari in funzione anche della aumentata compagine lavorativa a vari livelli;
- Evidenziare altresì che, sia molto importante "l'esempio" che quindi dai più "anziani" ai più "giovani" possa contribuire a dare un "imprinting" positivo per i risultati dell'Azienda e, che il primo esempio, debba essere sicuramente la Direzione;

- Evidenziare e rendere partecipi i collaboratori che, ciascuno DEVE in prima istanza, fornire all'Azienda il meglio della propria professionalità, in relazione all'incarico assegnatogli, all'esperienza precedentemente anche acquisita e nel rispetto della propria qualifica o livello contrattuale, parametri questi, che necessariamente verranno messi alla prova e, che verranno costantemente monitorati in tal senso sotto forma meritocratica;
- Sottolineare che l'affrontare le problematiche lavorative sia dai collaboratori fatto con piena fattiva e produttiva collaborazione e, intesa soprattutto a cercare di colmare qualsiasi possibile eventuale nostra carenza organizzativa mediante sicuramente uno sforzo e certo accessibile extra-impegno.
- Sottolineare che in una azienda piccola è fondamentale l'apporto in termini di passione per il lavoro svolto e con il traguardo morale e professionale sempre rivolto all'obiettivo del mantenimento e della continuità aziendale in funzione del soddisfacimento Cliente ma con un doveroso riguardo verso il contenimento di qualsiasi eventuale possibile difficoltà incontrata.

Ricordiamoci inoltre che:

NON FORNIAMO SOLO SERVIZI ED ASSISTENZA MA

GARANTIAMO LE MIGLIORI SOLUZIONI INNOVATIVE A MINOR COSTO AI NOSTRI CLIENTI

OLTRE AD UNA SERIA, INDISCUTIBILE E COMPROVATA SICURA SERIETA' ED AFFIDABILITA'

A tutti i migliori auguri di buon lavoro.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE PER PROCESSI

Rev. 2.1 del 31 luglio 2018

DQ03

ALTA DIREZIONE AZIENDALE – LEADERSHIP – INDIRIZZI STRATEGICI Processo di riferimento: 9. Amministrazione	
AMMINISTRAZIONE ORDINARIA Processo di riferimento: 9. Amministrazione	
GESTIONE CLIENTI Processo di riferimento: 1. Gestione Clienti	GESTIONE PARTNER LAVORATIVI Processo di riferimento: 2. Gestione partner
ANALISI Processo di riferimento: 3. Analisi	SVILUPPO Processo di riferimento: 4. Sviluppo
PRODUZIONE Processo di riferimento: 5. Produzione	MANUTENZIONE Processo di riferimento: 6. Manutenzione
LAVORAZIONI ESTERNE Processo di riferimento: 7. Lavorazioni Esterne	GESTIONE DEL PERSONALE Processo di riferimento: 8. Gestione del Personale
GESTIONE DEL SISTEMA PER LA QUALITA' Processo di riferimento: 10. Gestione qualità	SISTEMI INFORMATICI Processo di riferimento: 11. Sistemi informatici

Tutti i processi interagiscono tra loro, sotto la supervisione, gestione e controllo dei rispettivi Responsabili e dell'Alta Direzione Aziendale. Per approfondimenti si rimanda al Manuale della Qualità, Organigramma Aziendale, e alla relativa Documentazione.