

### **POLITICA ANNUALE per la QUALITA**

L'Assicurazione Qualità ai propri Clienti è uno strumento essenziale per il CNR ARTOV per mettersi nella condizione di far fronte alle esigenze della clientela attuale e potenziale al fine di instaurare un rapporto di fiducia e partnership.

Il CNR ARTOV partecipa attivamente alla realizzazione della missione principale del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) che è quella di svolgere, promuovere, diffondere, trasferire e valorizzare attività di ricerca nei principali settori di sviluppo delle conoscenze e delle loro applicazioni per lo sviluppo scientifico, tecnologico, economico e sociale del Paese. Il sistema di gestione della qualità che opera presso l'Area della Ricerca di Tor Vergata si rivolge, secondo queste linee guida, agli aspetti della formazione e della divulgazione nel campo scientifico e tecnologico. La presenza di un importante insediamento costituito da sei istituti di ricerca del CNR e uno dell'INAF che operano in diverse discipline (chimica e fisica dei materiali, sensori e dispositivi, fisica dell'atmosfera, biologia molecolare e farmacologia, spettroscopia e microscopia, astrofisica, planetologia, acustica ed onde elastiche in aria e acqua), raggruppa in sé un rilevante patrimonio di competenze entro le quali operano e si integrano le attività di formazione continua e superiore svolte dal CNR ARTOV.

Nella programmazione delle proprie attività e nel perseguimento dei propri obiettivi il CNR ARTOV valorizza e preserva questa caratteristica peculiare che rende l'offerta formativa di elevato valore qualitativo, impegnando tutto il personale coinvolto in un'attività costante di proposta e coinvolgimento tra i ricercatori e la struttura preposta alla formazione.

Il CNR ARTOV ritiene allo stesso tempo di fondamentale importanza il conseguimento degli obiettivi generali che determinano la qualità del proprio sistema di gestione e che sono:

- la ricerca continua della soddisfazione del Cliente esterno ed interno
- la misurabilità della soddisfazione del cliente
- il coinvolgimento di tutto il personale, nella crescita aziendale e la responsabilizzazione individuale

- la chiarezza nella informazione
- Il rispetto delle leggi vigenti e dei requisiti contrattuali
- L'attenzione alla prevenzione delle non conformità, più che all'intervento a posteriori, per la loro eliminazione
- Il miglioramento continuo
- la cura e l'adeguamento e la modernizzazione delle infrastrutture

Per il 2016 il CNR ARTOV si propone di mantenere il proprio Sistema per la Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001/2008 e per questo ha intenzione di coinvolgere ulteriormente tutto il personale, attraverso un'adeguata formazione ed informazione.

L'approccio del Sistema per la Gestione della Qualità per processi implica il monitoraggio ed il miglioramento continuo dei processi e dei servizi con obiettivi fissati di anno in anno ed indicatori certi ed individuati per la misurazione del raggiungimento degli obiettivi stessi .

Gli obiettivi di processo e di servizio unitamente agli indicatori, vengono individuati ogni anno su una specifica istruzione operativa che sarà allegata al presente documento e divulgata a tutto il personale per il coinvolgimento dello stesso nel raggiungimento di quanto fissato.

Con questa consapevolezza il CNR ARTOV si affiderà ad un consulente esterno che possa dare tutto il suo contributo necessario per l'ottenimento del risultato richiesto.

Lo sviluppo generale del CNR ARTOV e del singolo è un'importante occasione per la crescita della propria professionalità e dipende dall'apporto di ciascuna persona che acquisisce nel tempo sempre maggiore esperienza, specializzazione e capacità operativa. Questo documento viene divulgato a tutto il personale affinché siano chiare le linee strategiche per il mantenimento di questo progetto.

Roma, 07.03.2016

il Direttore