

CQOP SOA S.p.A. "Costruttori Qualificati Opere Pubbliche - Società Organismo di Attestazione - svolge l'attività di accertamento e attestazione degli elementi di qualificazione nei soggetti esecutori di lavori pubblici nonché di effettuazione dei controlli tecnici sull'organizzazione aziendale, sulla produzione e sulla capacità operativa ed economico finanziaria delle imprese di costruzione che intendono partecipare ad appalti pubblici.

CQOP SOA S.p.A. ha predisposto un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Da sempre attenta al rispetto dei valori, CQOP SOA S.p.A. pone, come criterio prioritario di ogni decisione, una visione imprenditoriale basata sullo sviluppo di un nuovo concetto di "azienda", che assicuri l'integrazione tra risultati economici e valori etici, attraverso l'ascolto attento delle aspettative dei clienti e delle parti interessate, associandola con la massima dignità e professionalità dei propri collaboratori, nel rispetto di regole di comportamento condivise ed accettate, nel rispetto della normativa vigente e nella salvaguardia della imparzialità e indipendenza di giudizio e della riservatezza delle informazioni, in linea con i nostri valori etici di orientamento all'equità di genere.

La Politica si articola nei seguenti punti cardine e si coniuga attraverso i relativi obiettivi strategici.

## **I VALORI**

Coniugare le scelte ed i risultati economici con i valori etici mediante il superamento del concetto di "shareholders" a favore di una logica manageriale dedicata agli "stakeholders" e orientata non solo alla creazione di "valore", ma anche al rispetto dei "valori", con ciò trasferendo il focus dal solo interesse dell'investitore a quello di tutte le altre parti interessate ai destini dell'impresa, siano esse interne od esterne all'organizzazione, intendendosi con queste i dipendenti, i clienti, i fornitori, le istituzioni, il contesto sociale in cui si opera.

## **IL CLIENTE**

Consolidare la leadership di mercato nell'attività di attestazione di qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici tramite la costante attenzione alle aspettative del cliente e in particolare:

- Sviluppare l'orientamento al cliente, l'immagine verso il mercato e il contatto diretto sul territorio per essere sempre più aderenti alle esigenze della clientela
- Consolidare e sviluppare delle proprie quote di mercato in tutte le aree geografiche attraverso la presenza di sedi operative e presidi commerciali per offrire al cliente un rapporto personalizzato, capace di rendersi "vicino" alle sue esigenze e necessità.
- Mantenere un efficace sistema di comunicazione con il cliente allo scopo di recepirne le esigenze, informarlo sugli sviluppi della normativa cogente, supportarlo nella predisposizione della documentazione necessaria all'espletamento della pratica e coinvolgerlo nel processo di miglioramento continuo.
- Offrire al cliente un alto livello di servizio, rendendo più fluido ed efficace l'iter delle pratiche di attestazione, nel rispetto dei requisiti contrattuali e della normativa cogente.
- Garantire un servizio corretto, sempre attento sia agli aspetti tecnici che agli aspetti relazionali con i clienti, improntato alla riduzione dei tempi di gestione delle pratiche e dei costi gestionali, attraverso una attenta valutazione della struttura organizzativa e il costante adeguamento delle risorse tecniche ed informatiche.
- Garantire una attenta gestione dei documenti e dei dati relativi al cliente al fine di assicurare la riservatezza di tutte le informazioni che lo riguardano
- Monitorare periodicamente le esigenze e le aspettative del cliente al fine di mettere in evidenza carenze o possibilità di miglioramento.

## **IL PERSONALE**

Il valore, la professionalità e le capacità di ogni dipendente sono la forza della nostra Azienda. Pertanto, in maniera equa rispetto al genere, viene posta particolare attenzione alla valorizzazione dei dipendenti e collaboratori e delle loro capacità. Lo sviluppo delle competenze professionali, il coinvolgimento del personale con una conseguente maggiore responsabilizzazione avviene attraverso la specializzazione delle competenze tecnico-professionali, l'attribuzione di responsabilità ed autorità ad ogni livello, la realizzazione di momenti formativi/informativi su temi specifici attinenti alla qualità, alla salute e sicurezza, alla normativa cogente, ai fini di un migliore coinvolgimento sugli obiettivi aziendali e sul loro raggiungimento.

Una attenzione particolare viene posta alla salvaguardia della imparzialità e indipendenza di giudizio nell'espletamento delle attività di attestazione e alle regole di riservatezza nel trattamento della relativa documentazione del cliente.

## **IL MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Impostare i processi gestionali non come meri adattamenti passivi all'ambiente esterno e alle norme che regolano la specifica attività di attestazione, ma vivere la realtà organizzativa in un'ottica di cambiamento strategico che, partendo da un'interpretazione attiva delle norme e dei regolamenti, siano essi di natura cogente o volontaristica, sia mirato alla ricerca e all'ottenimento della qualità dei servizi e alla soddisfazione degli "stakeholders".

Valutare tutti i fattori interni ed esterni che possono avere impatti positivi o negativi sulle proprie attività, valutare i rischi e le opportunità al fine di attivare azioni di contenimento dei rischi e di potenziamento delle opportunità per garantire la sostenibilità aziendale e il miglioramento delle prestazioni.

Ricerca le migliori tecnologie disponibili ed economicamente praticabili, al fine di migliorare le prestazioni del processo di attestazione, al fine di ridurre i disservizi e le insoddisfazioni del Cliente e garantire omogeneità, imparzialità, obiettività, efficacia, efficienza e affidabilità nell'analisi e valutazione delle pratiche.

Curare che i processi e l'organizzazione siano sempre orientati al continuo miglioramento, garantire adeguate risorse per il raggiungimento degli obiettivi pianificati, attraverso la gestione di specifici indicatori che consentono di misurare il raggiungimento degli obiettivi stessi e di riesaminarli periodicamente.

Garantire efficienza nella gestione delle strutture operative attraverso il costante controllo delle variabili economiche e finanziarie dell'organizzazione e dei costi relativi, il controllo sistematico sull'attività operativa di attestazione, fornendo alla Direzione un sistema di reporting efficace e tempestivo sull'andamento aziendale.

Per assicurare che la Politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali e da tutti i collaboratori, e per renderla nota agli "stakeholders", la Direzione ha messo in atto le seguenti iniziative:

1. esposizione in visione a tutto il personale e ai visitatori di una copia della presente Politica;
2. formazione del personale e messa a disposizione di tutta la documentazione inerente al Sistema Qualità tramite apposita cartella di rete condivisa.
3. messa a disposizione degli "stakeholders" della Politica tramite il sito aziendale.

La presente Politica viene riesaminata in occasione del Riesami della Direzione, per valutarne l'idoneità, tenendo conto dell'evoluzione del contesto, dei rischi ed opportunità, della normativa cogente, delle esigenze aziendali e dell'impegno al miglioramento continuo.

Brescia, 29/07/2024

IL PRESIDENTE  
Alessandra Giorgi

