

## **POLITICA PER LA QUALITÀ - 2025 -**

**L'I.S.R.I. - Istituto di Studi sulle Relazioni industriali** - è una società cooperativa costituita nel 1969 con l'obiettivo, fra gli altri, di promuovere, coordinare ed attuare studi, ricerche, consulenze, assistenza tecnica ed attività formative nei campi di interesse dell'Istituto prevalentemente a favore di pubbliche amministrazioni e di soggetti privati.

Nel corso della sua storia, l'Istituto di Studi sulle Relazioni Industriali – ISRI si è affermato ed ha consolidato la sua presenza sul mercato degli studi, ricerche, consulenze ed assistenza tecnica a favore di soggetti privati e pubbliche amministrazioni attraverso la qualità dei servizi offerti, garantita dalla qualificazione del suo personale, nonché dall'approccio interdisciplinare e flessibile, orientato alla soluzione dei problemi.

L'apprezzamento dei clienti per i servizi forniti dall'ISRI è attestato dal buon livello di fidelizzazione registrato – nei limiti in cui questo concetto può essere declinato nei mercati di riferimento.

Per assicurare la continuità e il rafforzamento di queste connotazioni, adeguandole all'evoluzione del mercato, l'ISRI, si pone come obiettivi strategici la garanzia della qualità dei servizi erogati e la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite del Cliente esterno e interno, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali.

A tal fine, l'ISRI si è dotato di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Attraverso il SGQ, tutte le attività aziendali che hanno influenza sulla qualità del prodotto/servizio erogato sono tenute sotto controllo.

Con esso, in particolare si vogliono perseguire quattro obiettivi principali:

1. garantire, anche in una fase di crescita della struttura e del portafoglio, la necessaria omogeneità della qualità delle prestazioni fornite, per mezzo della definizione di procedure e standard più formalizzati,
2. perseguire una maggiore efficienza nell'utilizzo delle risorse e degli strumenti - in particolare quelli condivisi - attraverso l'introduzione di più efficaci processi di pianificazione e controllo dei processi produttivi e di supporto,
3. assicurare il costante adeguamento dei fattori chiave della qualità – in primo luogo quello umano - tramite la promozione sistematica della formazione e dell'aggiornamento del personale, la condivisione delle competenze e delle tecniche, il miglioramento della comunicazione interna ed esterna, l'aggiornamento e la messa a punto dei sistemi tecnici,
4. mantenere, con la certificazione UNI EN ISO 9001:2015, uno dei requisiti di ammissibilità o di merito stabiliti per alcune procedure di gara di interesse dell'Istituto.

In considerazione delle caratteristiche del mercato, è possibile individuare alcuni fattori determinanti – sotto il profilo della qualità - nel consolidamento del posizionamento competitivo dell'Istituto. Tali fattori sono:

- la qualificazione del personale,
- il governo dei processi,
- il monitoraggio dei risultati,
- la standardizzazione dei processi comuni,
- il controllo dei prodotti,
- l'efficacia e l'efficienza della funzione commerciale.

L'introduzione del Sistema di Gestione per la Qualità agisce positivamente su questi fattori tanto in maniera generale che specifica, attraverso:

- il controllo della funzione di selezione del personale e la pianificazione della formazione dello stesso,
- la definizione di procedure standardizzate e più efficienti di governo dei processi,
- l'analisi sistematica delle prestazioni della struttura e l'adozione di meccanismi correttivi,
- la formalizzazione dei processi e della modulistica relativa,
- l'introduzione dei meccanismi di riesame, verifica e validazione dei prodotti e dei servizi,
- il mantenimento della Certificazione UNI EN ISO 9001:2015, quale elemento di maggiore competitività nella fase di commercializzazione.

Ottenuta, nel novembre 2005, la Certificazione UNI EN ISO 9001:2000 del proprio Sistema di Gestione della Qualità, è impegno dell'Istituto garantirne la piena funzionalità ed efficacia attraverso la sua regolare applicazione, la costante messa a punto di procedure e strumenti, il costante adeguamento alle successive modifiche della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Le richieste di mercato in ambito di gare hanno suggerito l'opportunità di ottenere la Certificazione SA 8000, per garantire attività lavorative "socialmente accettabili" e promuovere il miglioramento costante sia della gestione dei cosiddetti rischi aziendali, sia delle relazioni con le parti interessate interne ed esterne all'Istituto. Ciò è del resto pienamente in linea con la filosofia di gestione e le scelte che l'ISRI ha sempre adottato rispetto ai propri soci e collaboratori interni ed esterni, alle aziende concorrenti e partner nonché ai committenti. Per questo si è provveduto all'ottenimento della Certificazione SA8000 nel mese di luglio 2023. Si è inoltre manifestata la necessità di conseguire la certificazione UNI PdR 125 per formalizzare una politica, già in adozione, per la parità di genere estesa all'inclusione delle diversità, ossia a quell'insieme di principi volti a valorizzare e garantire, all'interno degli ambienti di lavoro e nei confronti degli stakeholder, la parità di genere, l'orientamento sessuale, le origini etniche, di cultura, di abilità fisiche. Tale certificazione è stata conseguita nel mese di gennaio 2024.

In particolare, l'ISRI ha definito i seguenti ambiti di impegno prioritario che sono alla base degli obiettivi definiti periodicamente:

1. diffusione in tutta l'Azienda della cultura della qualità;
2. controllo della corretta applicazione delle procedure previste dal Sistema di Gestione della Qualità;
3. monitoraggio dei processi aziendali al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissi;
4. adozione delle misure idonee a garantire il perseguimento degli obiettivi della Qualità, in conformità alle indicazioni formulate in sede di verifica interna ed esterna, alle azioni preventive e correttive intraprese, nonché alle conclusioni del riesame della direzione;
5. miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità attraverso la sua ottimizzazione, l'ampliamento e l'integrazione delle sue funzionalità, al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza perseguibili;
6. gestione del personale eticamente corretta nel rispetto dei diritti dei lavoratori, rifiutando discriminazioni, coercizioni e sfruttamento, operando in sostanziale accordo con le norme SA8000 e UNI PdR 125.

Un'attenta gestione dei rischi costituisce una parte essenziale del sistema; tale gestione, partendo dalle principali istanze che potrebbero influenzare l'ambito di business in cui opera l'azienda e conseguentemente i risultati attesi, quali il target dei possibili clienti, gli eventi influenzanti il mercato di riferimento (come innovazioni tecnologiche, nuove leggi o regolamenti, variazioni degli indici comportamentali dei possibili consumatori, l'ingresso/l'uscita di scena di competitors, ecc.), ne valuta

l'impatto sui singoli processi aziendali, misurando periodicamente l'andamento di indici numerici appositamente costituiti.

Gli obiettivi della qualità sono definiti periodicamente attraverso il “*Programma Annuale per la Qualità*” e monitorati in sede di Riesame annuale della Direzione.

Roma, 28/04/2025

Il Presidente

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'G' followed by a long horizontal line.