

**Politica per la Qualità di MISTER s.c.r.l.**

MISTER, accreditato alla Rete Alta Tecnologia dell'Emilia-Romagna e parte integrante dell'ecosistema regionale per l'innovazione, in qualità di Organismo di Ricerca<sup>1</sup> si impegna a dedicare una parte preponderante delle proprie risorse umane e tecnologiche ad attività di ricerca industriale e trasferimento tecnologico, rivolte sia al sistema imprenditoriale regionale sia a quello nazionale ed internazionale; ciò vale anche per le attività di ricerca avviate su base indipendente (ricerca libera o autonoma).

La struttura organizzativa di MISTER è vista come un insieme di "macroprocessi" opportunamente gestiti e monitorati, mediante i quali si realizzano sia progetti di ricerca industriale e/o trasferimento tecnologico, che possono essere finanziati da enti istituzionali o realizzati su commesse aziendali, sia attività di disseminazione tecnico-scientifica, gestiti su richiesta della Rete, di soggetti privati o pubblici collaboratori, o su base volontaria dello stesso MISTER, sia la co-progettazione, co-organizzazione ed erogazione in partnership con enti di formazione di servizi di formazione per il trasferimento delle competenze e delle conoscenze.

Affinché si realizzi e si diffonda il concetto di lavorare per macroprocessi occorre la partecipazione consapevole, continua e convinta di tutte le funzioni aziendali garantendo così uno sviluppo/svolgimento puntuale delle attività previste dal SGQ. Pertanto, la Direzione aziendale dispone, sviluppa e supporta:

- la diffusione a tutti i collaboratori interni ed ai fornitori esterni, della cultura della Qualità attraverso l'informazione, la formazione e l'addestramento;
- il coinvolgimento, la collaborazione e l'impegno di tutti affinché i macroprocessi influenti la Qualità dei progetti e dei servizi siano sviluppati in modo controllato ed orientati alla prevenzione delle non conformità;
- la definizione della documentazione necessaria allo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015 e per l'Accreditamento Istituzionale alla Rete Regionale Alta Tecnologia dell'Emilia-Romagna;
- l'orientamento al miglioramento in ogni attività svolta;
- la realizzazione di progetti e servizi conformi alle specifiche e ai requisiti cogenti e applicabili;
- l'applicazione puntuale del SGQ aziendale e la predisposizione delle risorse (umane e finanziarie) necessarie allo sviluppo delle attività;
- il controllo pianificato dell'applicazione del SGQ e dell'adeguatezza della Politica della Qualità, tramite gli audit interni e i riesami della Direzione.

MISTER è accreditato alla **Rete Regionale Alta Tecnologia dell'Emilia-Romagna** come "Laboratorio di ricerca industriale e trasferimento tecnologico" e dal 2019 come "Centro per l'Innovazione". MISTER collabora con i soggetti facenti parte della Rete, Università, Centri di ricerca, Associazioni ed Istituzioni per trovare le risposte migliori alle esigenze delle imprese che a lei si rivolgono.

MISTER ha sede all'interno del **Tecnopolo Bologna CNR** situato presso l'Area della Ricerca di Bologna, **un luogo ideale per valorizzare, attraverso i propri servizi, i risultati della ricerca sviluppati a favore delle imprese.**

MISTER opera in maniera conforme ai requisiti giuridici esterni previsti dalle norme ISO 9001:2015, dall'Accreditamento Istituzionale della Rete Regionale Alta Tecnologia dell'Emilia-Romagna, nonché dalle normative vigenti applicabili a tutti gli ambiti di interesse ed azione di MISTER.

I fattori critici di successo individuati dalla Direzione per il conseguimento degli obiettivi sono:

- Consapevolezza e partecipazione attiva delle risorse interne
- Valorizzazione delle competenze e aggiornamento delle professionalità
- Capacità progettuale e efficace project management
- Promozione della valorizzazione dei risultati e della disseminazione tecnico-scientifica
- Soddisfazione e fidelizzazione dei clienti
- Rispetto dei tempi di consegna e dei prezzi stabiliti
- Miglioramento continuo della struttura per renderla più raggiungibile ed utilizzabile dal cliente
- Sviluppo di efficaci metodi di comunicazione interna ed esterna

### **La Politica deontologica e la tutela della riservatezza**

MISTER garantisce l'accessibilità senza preclusioni a tutta la committenza esterna e non opera in esclusiva per singoli soggetti committenti, o gruppi di essi. Per le attività di ricerca industriale e/o trasferimento tecnologico realizzate con le imprese, le prestazioni sono caratterizzate da un adattamento personalizzato secondo le richieste e le esigenze dei clienti/committenti. Per esse, MISTER si impegna a mettere in atto tutti i mezzi necessari per l'ottenimento dei risultati attesi, in tempi ragionevolmente corrispondenti a quanto condiviso con i committenti. MISTER si impegna ad impiegare risorse umane con livelli di competenza tecnica e di esperienza adeguati a garantire la qualità delle prestazioni e dei progetti che le sono stati affidati, in modo da fornire al mercato servizi in linea con il livello di qualità e di professionalità. MISTER, quindi mette in atto tutte le misure necessarie a mantenere adeguato il livello di qualità percepito dai committenti, in termini di competenza, professionalità, e standard di qualità di servizio. MISTER si impegna a incoraggiare attivamente i clienti a fornire informazioni di ritorno sul loro livello di soddisfazione,

e a valutarne periodicamente i contenuti, allo scopo di ricavare indicazioni mirate su come promuovere il miglioramento dell'Organizzazione e dei servizi erogati. MISTER si impegna a rinnovare ed arricchire il proprio patrimonio tecnologico, in modo da fornire ai propri committenti e partner competenze e risorse sempre aggiornate. Qualora non sia in grado di rispondere direttamente alle necessità di un utente esterno, MISTER si impegna ad indirizzarlo verso altri soggetti che se ne possono fare carico, con priorità a soggetti appartenenti alla Rete Alta Tecnologia. MISTER si impegna a mantenere segreto l'oggetto, le attività ed i risultati di qualsiasi progetto, a meno che non riceva autorizzazione scritta da parte del committente. Tale autorizzazione deve essere inserita tra le clausole contrattuali. MISTER si impegna a non diffondere le informazioni indicate come riservate di cui possa venire a conoscenza durante i contatti con i potenziali committenti. A tale scopo si impegna a adottare e mantenere aggiornate opportune procedure per la tutela della riservatezza. MISTER si impegna a fare sottoscrivere a tutto il personale una dichiarazione di impegno alla tutela della riservatezza. In particolare, la società esplica le proprie attività nel campo delle tecnologie avanzate ed innovative sviluppando funzioni di ricerca, innovazione, informazione, formazione e dimostrazione, in conformità agli sviluppi tecnico - scientifici e giuridico - normativi dei settori di interesse.

La Politica per la Qualità, ivi compresi i fattori critici di successo, costituisce evidenza formale dell'impegno della Direzione verso i clienti, verso il mantenimento degli scopi dell'Organizzazione, verso il miglioramento dell'intera Organizzazione.

Gli indicatori numerici, e la definizione degli obiettivi sono rivisti periodicamente dalla Direzione, almeno una volta l'anno, in occasione dei riesami periodici del sistema.

Convinti che la qualità della nostra Organizzazione sia un obiettivo da mantenere con un impegno costante, la Direzione chiede un valido contributo a tutti i collaboratori.

Bologna 30/04/21

La Direzione

<sup>1</sup>«**Organismo di ricerca**»: soggetto senza scopo di lucro, quale un'università o un istituto di ricerca, indipendentemente dal suo status giuridico (costituito secondo il diritto privato o pubblico) o fonte di finanziamento, la cui finalità principale consiste nello svolgere attività di ricerca di base, di ricerca industriale o di sviluppo sperimentale e nel diffonderne i risultati, mediante l'insegnamento, la pubblicazione o il trasferimento di tecnologie; tutti gli utili sono interamente reinvestiti nelle attività di ricerca, nella diffusione dei loro risultati o nell'insegnamento; le imprese in grado di esercitare un'influenza su simile ente, ad esempio in qualità di azionisti o membri, non godono di alcun accesso preferenziale alle capacità di ricerca dell'ente medesimo né ai risultati prodotti. Definizione tratta dalla Disciplina comunitaria in materia di aiuti di Stato a favore di ricerca, sviluppo e innovazione (Comunicazione della Commissione europea 2006/C 323/01).