POL Politica del sistema di gestione

Storia della versione

Versione	Data	Autore	Approvato da
1	07/03/2025	Daniele Lunassi	Daniele Lunassi
2	23/09/2026	Daniele Lunassi	Daniele Lunassi

Indice

- Scopo
- Campo di applicazione
- Riferimenti normativi
- Termini e definizioni
- Ruoli e responsabilità
- Impegno e obiettivi del sistema di gestione
- Archiviazione e aggiornamento
- Documenti di riferimento

Descrizione della versione

Rispetto alla versione precedente, le principali modifiche sono:

- Ampliati gli impegni della politica alla tutela delle competenze di personale e collaboratori, all'ascolto del cliente e alla gestione dei rischi.
- Precisate le modalità di diffusione interna ed esterna della politica.
- Rafforzato il collegamento tra la politica, il programma di miglioramento, gli indicatori e il riesame della direzione.

Scopo

Con questa politica il **CEO / Design Director** di Eye Studios dichiara gli indirizzi con cui l'organizzazione intende progettare ed erogare servizi di design di qualità. Il documento esprime la mission e la vision aziendali, ne trae gli impegni del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) e offre il quadro di riferimento entro cui fissare e riesaminare gli obiettivi per la qualità. Su queste basi l'organizzazione si impegna a rispettare i requisiti dei clienti e la normativa vigente, e a diffondere al proprio interno una cultura fondata sul rispetto delle regole e sul miglioramento continuo.

Campo di applicazione

La politica si applica alla progettazione ed erogazione di servizi di UX, UI e Product Design per aziende che vogliono progettare o migliorare i propri prodotti digitali, ambito oggetto di certificazione. I suoi principi orientano anche le attività di formazione e le masterclass, che restano fuori dal perimetro certificato. Vale per la sede operativa di Via Piacenza 19, 15121 Alessandria (AL) e per le attività svolte presso i clienti. Riguarda tutto il personale interno, i freelance e i collaboratori che operano per conto di Eye Studios, oltre ai processi direzionali, commerciali, di progettazione, di comunicazione e di supporto che concorrono al servizio. Non sono previste esclusioni.

Riferimenti normativi

- ISO 9001:2015
- ISO 9000:2015

Termini e definizioni

- **Politica** : intenzioni e indirizzi di un'organizzazione espressi formalmente dalla sua alta direzione.

- **Alta direzione** : persona o gruppo di persone che, al livello più elevato, guida e tiene sotto controllo un'organizzazione.
- **Parte interessata** : persona o organizzazione che può influenzare, essere influenzata o percepire sé stessa come influenzata da una decisione o attività.
- **Requisito** : esigenza o aspettativa che può essere esplicita, generalmente implicita oppure cogente.
- **Obiettivo** : risultato da conseguire.
- **Miglioramento continuo** : attività ricorrente mirata ad accrescere le prestazioni.
- **Rischio** : effetto dell'incertezza.

Ruoli e responsabilità

- **CEO / Design Director** : stabilisce, approva e sostiene la politica, ne garantisce la coerenza con gli indirizzi strategici e ne verifica l'adeguatezza nel riesame della direzione.
- **Responsabile del sistema di gestione** : mantiene la politica come informazione documentata, ne cura l'aggiornamento e ne assicura la diffusione e la disponibilità.
- **Design Lead** : traduce gli impegni della politica nella conduzione quotidiana dei progetti e li trasmette ai designer e ai freelance durante l'inserimento e le attività di progetto.
- **Marketing Coordinator** : assicura che i contenuti pubblicati sui canali esterni dell'organizzazione siano coerenti con la politica e la rendano accessibile alle parti interessate.
- **Product Designer** : applica i principi della politica nello svolgimento delle attività di progettazione e nella cura dei deliverable per il cliente.

Impegno e obiettivi del sistema di gestione

Eye Studios aiuta aziende e startup a progettare o migliorare i propri prodotti digitali attraverso servizi di UX, UI e Product Design, e condivide la propria esperienza con la comunità dei designer tramite formazione e masterclass. La vision che guida l'organizzazione è che ogni progetto di design sia un equilibrio tra innovazione, efficienza e impatto positivo sul business del cliente. Per questo il **CEO / Design Director** adotta un SGQ calibrato sul contesto di uno studio di design con un team snello di dipendenti e freelance, e lo pone al servizio dei propri indirizzi strategici.

Impegni dell'organizzazione

L'organizzazione si impegna a perseguire la qualità secondo i principi seguenti:

- **Soddisfazione del cliente** : comprendere a fondo i requisiti del cliente fin dall'analisi iniziale e rispettarli lungo tutto il progetto, ascoltando in modo sistematico il giudizio dei clienti a fine progetto.
- **Metodo di progettazione** : fondare il lavoro su osservazione, analisi e sperimentazione, con revisioni interne prima di ogni presentazione al cliente, perché il design sia utile, usabile e funzionale prima ancora che esteticamente curato.
- **Rispetto dei requisiti applicabili** : soddisfare i requisiti contrattuali, legali e cogenti che riguardano i servizi offerti, anche quando l'organizzazione opera in subappalto per altre agenzie o presso la sede del cliente.
- **Competenze delle persone** : valorizzare e accrescere le competenze di dipendenti e freelance, favorendo la condivisione del sapere interno e la formazione sul campo.
- **Approccio basato sul rischio** : individuare i rischi e le opportunità che possono incidere sulla qualità dei progetti, sulla direzione strategica e sulle competenze, e trattarli con azioni proporzionate.
- **Miglioramento continuo** : accrescere nel tempo l'efficacia del SGQ attraverso la misurazione delle prestazioni, le retrospettive di progetto e le azioni di miglioramento pianificate.

Quadro di riferimento per gli obiettivi

Da questi impegni il **CEO / Design Director** trae gli obiettivi per la qualità. Ciascun obiettivo nasce dall'analisi del contesto, dalla valutazione dei rischi e delle opportunità e dalle prestazioni misurate, e il **CEO / Design Director** lo pianifica secondo la *PRO Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento* . Le azioni che ne derivano confluiscono nel *MOD Programma di miglioramento* , e il **Responsabile del sistema di gestione** ne segue l'andamento tramite il *MOD Indicatori del sistema di gestione* . Il **CEO / Design Director** verifica il grado di realizzazione della politica e degli obiettivi nel riesame della direzione, come definito dalla *PRO Gestione riesame della direzione* .

Comunicazione e disponibilità della politica

L'organizzazione si impegna a far sì che la politica sia conosciuta, compresa e applicata da chi lavora per suo conto, e che sia accessibile a chiunque abbia interesse a conoscerla. La politica raggiunge i propri destinatari attraverso questi canali:

Destinatari	Impegno dell'organizzazione
Personale interno e freelance	Il **Design Lead** condivide la politica attraverso gli strumenti di comunicazione interna e la documentazione messa a disposizione all'inserimento, e la richiama nelle attività di progetto e di formazione previste dalla *PRO Procedura di gestione delle risorse umane* .

Clienti, partner, fornitori e altre parti interessate	Il **Marketing Coordinator** pubblica la politica sul sito web istituzionale, nella pagina dedicata all'impegno per la qualità, dove chiunque può consultarla liberamente.
Organizzazione nel suo insieme	Il **Responsabile del sistema di gestione** mantiene la politica come informazione documentata aggiornata e reperibile, secondo la *PRO Procedura di gestione delle informazioni documentate* .

Il **CEO / Design Director** riconosce che la consapevolezza delle persone è la condizione perché questi impegni diventino pratica quotidiana. Per questo promuove occasioni periodiche di confronto e formazione sul sistema di gestione, coinvolgendo anche i collaboratori esterni.

Archiviazione e aggiornamento

Il **Responsabile del sistema di gestione** archivia la politica in formato elettronico come informazione documentata del SGQ e la registra nell'elenco della documentazione aziendale. Il **CEO / Design Director** la riesamina almeno una volta all'anno, in occasione del riesame della direzione, e ogni volta che mutamenti del contesto, della strategia o dei requisiti lo rendano necessario. Il **Responsabile del sistema di gestione** ne cura l'aggiornamento, la conservazione delle versioni superate e la nuova pubblicazione sui canali interni ed esterni.

Documenti di riferimento

- PRO Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento
- PRO Gestione riesame della direzione
- PRO Procedura di gestione delle risorse umane
- PRO Procedura di gestione delle informazioni documentate
- MOD Programma di miglioramento
- MOD Indicatori del sistema di gestione