



POLITICA DELLA QUALITÀ

Codice documento: **POL-100_GRP_IT v02**

Funzione approvante: **Direzione**

Data approvazione: **31/07/2026**

CLASSIFICAZIONE

Pubblico

SOMMARIO MODIFICHE

Ver.	Data	Descrizione Modifiche
00	19/11/2018	Emissione iniziale
01	03/10/2022	Modificata sede da Cologno a Cinisello e modifiche minori
02	31/07/2026	Revisione generale della MSQ-POL contenuti e forma; adozione template standard

INDICE

1	INTRODUZIONE	3
2	SCOPO	3
3	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
4	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
5	IMPEGNO DELLA DIREZIONE.....	4
6	ANALISI DEL CONTESTO E DELLE PARTI INTERESSATE	4
7	PRINCIPI DI QUALITA'	4
8	GESTIONE DEL RISCHIO	5
9	OBIETTIVI E KPI	5
10	SISTEMA DI GESTIONE E RESPONSABILITÀ	6
11	COMUNICAZIONE, FORMAZIONE E COINVOLGIMENTO.....	6
12	APPROVAZIONE, REVISIONE E VALIDITÀ.....	6

1 INTRODUZIONE

LUTECH è un raggruppamento di più società leader nel settore dell'information Technologies, coordinato dalla capogruppo LUTECH S.p.A. che stabilisce le linee strategiche e di indirizzo per tutte le altre società del gruppo.

LUTECH intende essere per i propri Clienti un "Consulente a Valore Aggiunto" in grado di offrire le migliori soluzioni globali ICT a specifici problemi, proponendo soluzioni complete che si estendono dallo studio di fattibilità fino alla realizzazione finale e gestione operativa.

L'efficacia, la tempestività e la qualità delle soluzioni e servizi offerti costituiscono il primo obiettivo di LUTECH, da raggiungere attraverso l'attenzione a questi aspetti da parte di ogni singolo collaboratore.

2 SCOPO

La presente Politica definisce i principi di indirizzo, gli obiettivi strategici e gli impegni assunti da tutto il gruppo LUTECH e costituisce il quadro di riferimento per assicurare che l'intera organizzazione converga verso la massima soddisfazione del Cliente e il rispetto degli standard di eccellenza.

3 CAMPO DI APPLICAZIONE

La Politica si applica all'organizzazione LUTECH, ai processi aziendali rilevanti per la qualità dei servizi offerti, ai collaboratori coinvolti nelle attività e alle relazioni con Clienti, partner e fornitori nell'ambito delle soluzioni ICT proposte ed erogate.

4 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema di Gestione per la Qualità di LUTECH e la presente Politica fanno riferimento ai seguenti standard e normative:

- ☐ **UNI EN ISO 9001:2015** - Sistemi di gestione per la qualità — Requisiti;
- ☐ **UNI EN ISO 9000:2015** - Sistemi di gestione per la qualità — Fondamenti e vocabolario;
- ☐ **UNI EN ISO 9004:2018** - Gestire un'organizzazione per il successo durevole: L'approccio della gestione per la qualità;
- ☐ Normative di legge nazionali ed europee applicabili al settore ICT e ai servizi erogati;
- ☐ Regolamenti tecnici di settore e requisiti contrattuali sottoscritti con i Clienti.

5 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione di LUTECH assume un ruolo attivo e di leadership nella promozione della cultura della Qualità. Riconoscendo che la qualità non è un mero adempimento formale ma una leva competitiva essenziale, la Direzione si impegna formalmente a:

- ☐ Mettere a disposizione le risorse umane, tecnologiche e finanziarie necessarie per l'efficace funzionamento del Sistema di Gestione;
- ☐ Promuovere la consapevolezza interna circa l'importanza del soddisfacimento dei requisiti del Cliente e di quelli cogenti;
- ☐ Garantire che le competenze dei collaboratori siano costantemente valorizzate ed aggiornate tramite piani di formazione strutturati;
- ☐ Condurre periodici riesami del Sistema per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

6 ANALISI DEL CONTESTO E DELLE PARTI INTERESSATE

LUTECH opera in un mercato ICT dinamico, altamente competitivo e in continua evoluzione tecnologica. Per rispondere efficacemente alle sfide del mercato, l'organizzazione tiene conto del proprio contesto operativo, tecnologico e normativo, nonché delle aspettative delle parti interessate, tra cui clienti, fornitori, partner, autorità e dipendenti.

L'analisi del contesto consente di individuare i principali fattori di rischio e di adottare le necessarie azioni (proporzionate e coerenti con la natura dei servizi erogati e con il livello di rischio accettabile) per erogare le proprie attività secondo i principi della qualità e per raggiungere la massima soddisfazione del cliente.

7 PRINCIPI DI QUALITÀ

I principi ispiratori della Politica per la Qualità di LUTECH sono i seguenti:

- ☐ **Centralità del Cliente:** La priorità assoluta e costante è il conseguimento della piena soddisfazione del Cliente e il superamento delle sue aspettative.
- ☐ **Qualità come Strumento Strategico:** La qualità dei processi e delle soluzioni è il mezzo primario per garantire valore ai Clienti e differenziarsi sul mercato.
- ☐ **Miglioramento Continuo:** L'adozione del miglioramento continuo come filosofia aziendale e metodo sistematico per ottimizzare i processi interni e mantenere lo status di "Consulente a Valore Aggiunto".
- ☐ **Coinvolgimento Attivo delle Risorse:** Il coinvolgimento, la responsabilizzazione e la motivazione di tutto il personale LUTECH sono indispensabili per traguardare gli standard qualitativi definiti.

- ❑ **Innovazione Tecnologica:** La ricerca e l'integrazione sistematica delle tecnologie emergenti per anticipare le esigenze del mercato.
- ❑ **Conformità e Rigore Normativo:** Il rispetto rigoroso della legislazione vigente, delle norme tecniche applicabili e di tutti gli impegni contrattuali assunti con le parti terze.

8 GESTIONE DEL RISCHIO

Il raggiungimento della soddisfazione del cliente si fonda su un approccio strutturato di identificazione, analisi e valutazione dei rischi che possano compromettere questo obiettivo. Le decisioni in materia di gestione del rischio devono tenere in considerazione l'impatto potenziale sulle attività svolte, le aspettative delle parti interessate e la sostenibilità degli investimenti necessari alla mitigazione dei rischi.

9 OBIETTIVI E KPI

LUTECH ha l'obiettivo di essere protagonista in Europa dell'Evoluzione Digitale attuando le seguenti linee strategiche:

- ❑ **Protagonismo nell'Evoluzione Digitale:** Raggiungere e mantenere il ruolo di leader e protagonista in Europa nell'ambito della Digital Transformation;
- ❑ **Eccellenza Tecnologica:** Integrare nei propri servizi le tecnologie più innovative per garantire le migliori prestazioni possibili ai Clienti;
- ❑ **Partnership con i Clienti:** Stabilire relazioni commerciali e operative di lungo periodo, supportando i Clienti nella loro crescita attraverso soluzioni ICT personalizzate e all'avanguardia.
- ❑ **Alleanze con i Vendor Leader:** Sviluppare e consolidare partnership strategiche con i principali produttori e vendor del mercato ICT, rimanendo costantemente allineati allo stato dell'arte tecnologico.
- ❑ **Valorizzazione del Capitale Umano:** Individuare, reclutare, sviluppare e trattenere i migliori talenti. LUTECH si impegna a favorire la crescita professionale tramite percorsi di carriera personalizzati, formazione continua e sistemi innovativi di incentivazione e motivazione.

L'Organizzazione definisce obiettivi in materia di qualità delle attività svolte coerenti con la propria strategia aziendale e ne assicura, inoltre, il monitoraggio attraverso la misurazione di Key Performance Indicator associati, come ad esempio la misurazione e il monitoraggio di:

- ❑ Formazione del personale;
- ❑ Audit interni ed esterni;
- ❑ Prestazioni dei servizi erogati.

10 SISTEMA DI GESTIONE E RESPONSABILITÀ

Il raggiungimento della soddisfazione del cliente e la qualità nell'erogazione delle proprie attività sono supportati da un insieme coordinato di politiche, procedure, controlli tecnici e misure organizzative.

Le Società del Gruppo sono tenute a conformare le loro attività in materia di qualità, alla normativa applicabile, al Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001 a processi e procedure comuni al Gruppo Lutech. Ruoli, responsabilità e autorità sono formalmente definiti al fine di garantire coerenza, accountability e controllo lungo l'intera catena del valore.

11 COMUNICAZIONE, FORMAZIONE E COINVOLGIMENTO

La qualità dei servizi erogati richiede il coinvolgimento di tutte le risorse LUTECH, di conseguenza, la Politica è comunicata a tutto il personale e ai soggetti coinvolti nelle attività aziendali.

La presente Politica è diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione attraverso i canali di comunicazione interna ed è resa accessibile alle parti interessate sul portale aziendale.

Il personale deve ricevere formazione e aggiornamento periodico sulle tematiche di qualità.

La consapevolezza e il coinvolgimento attivo di tutti i soggetti interessati costituiscono elemento essenziale per l'efficacia delle misure adottate.

12 APPROVAZIONE, REVISIONE E VALIDITÀ

La Direzione effettua con cadenza periodica (tipicamente in sede di Riesame della Direzione) la verifica dell'attualità e dell'adeguatezza della presente Politica, provvedendo al suo aggiornamento qualora mutino le condizioni di mercato, le strategie aziendali o il contesto normativo di riferimento.