



PREMESSA

La **Deltatest** e la **Marradi Consulting Partners** (proprietaria al 100% della Deltatest) sono due società di ingegneria complementari tra loro. La Deltatest si specializza nella fornitura di servizi attraverso attività di rilievo, con l'obiettivo di redigere piani di manutenzione a breve, medio e lungo termine. Il nostro approccio garantisce il massimo risultato, ottimizzando le risorse e minimizzando l'impatto sulla continuità operativa.

La Marradi Consulting Partners, invece, è una società di ingegneria il cui core business principale è la progettazione. La complementarità tra le due aziende si manifesta nel fatto che, frequentemente, a seguito dell'assegnazione delle attività di rilievo e della redazione dei piani di manutenzione, il committente decide di affidare alla Marradi Consulting Partners le attività di progettazione, che sono la naturale conseguenza dei piani di manutenzione precedentemente elaborati dalla Deltatest.

Tra i principali clienti delle due aziende figurano gestori aeroportuali, stradali, pubbliche amministrazioni e imprese.

Al fine di garantire un prodotto/servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri clienti e, più in generale, di tutte le parti interessate l'organizzazione definisce i seguenti come principi di riferimento della propria Politica di Qualità.

1. ATTENZIONE FOCALIZZATA SUL CLIENTE E SULLE PARTI INTERESSATE

Mission: Le aziende Marradi Consulting Partners (MCP) e Deltatest formano un gruppo che unisce le rispettive competenze, specializzandoci nel settore della pavimentazione stradale, aeroportuale, portuale e ferroviaria. Insieme forniamo soluzioni innovative e consulenza riguardo al monitoraggio delle condizioni delle infrastrutture sotto esame, utilizzando software e strumentazioni sviluppati internamente grazie alle nostre attività di indagine accademica dei due soci, il Prof. Ing. Alessandro Marradi e l'Ing. Giacomo Betti, con un focus sulla ricerca dei materiali.

Il nostro gruppo si impegna a offrire servizi di alta qualità, ponendo estrema attenzione ai dettagli, assicurandoci di soddisfare pienamente le richieste del cliente e supportandolo affinché prenda decisioni consapevoli e informate. Affidabilità, formazione continua, aggiornamento costante e dinamismo sono i principi che guidano l'intero ventaglio di attività. La nostra missione è creare infrastrutture resilienti e sostenibili, che non solo rispondano alle esigenze attuali ma anticipino quelle future, garantendo sicurezza ed efficienza per tutti.

Vision: Affermarci come leader cosmopolita nell'ingegneria delle infrastrutture per pavimentazioni stradali e aeroportuali, distinti per la nostra eccellenza nella progettazione, manutenzione e gestione delle risorse. Vogliamo espanderci territorialmente così da diventare un punto di riferimento internazionale, offrendo soluzioni di altissima qualità e collaborando con partner prestigiosi per fornire consulenze di livello superiore. Sosterremo questa crescita mettendo il cliente al centro del nostro processo e costruendo un gruppo di professionisti affiatati e pronti a superare ogni sfida.

La nostra dedizione alla ricerca continua, soprattutto nel campo dei materiali, ci permette di trovare soluzioni sempre più efficienti, all'avanguardia e sostenibili. La sostenibilità ambientale è una priorità per il nostro gruppo, ed è per questo che siamo impegnati nel progetto *Wastex*, che recupera materiali tessili trasformandoli in bitume. Questo impegno riflette la nostra dedizione a creare infrastrutture che rispettino e proteggano l'ambiente. La nostra competenza tecnologica e l'approccio collaborativo ci permettono di immaginare un futuro in cui le infrastrutture di trasporto siano affidabili, resilienti e contribuiscano a un mondo sostenibile e interconnesso.

Significa concentrarsi sulle esigenze, aspettative e soddisfazione del cliente in ogni fase delle attività. cinque sono i punti che ritengo siano fondamentali:

1. **Comprensione delle esigenze del cliente:** prima di iniziare un'attività ci impegniamo a fare sopralluoghi, ispezioni e riunioni preliminari per assicurarci di avere una visione completa delle attività (lo stato delle pavimentazioni prima dell'intervento, e fattori che possono influire nella realizzazione dello stesso). Ascoltiamo attentamente le richieste coinvolgendo tutte le figure che saranno poi chiamate a lavorarci sopra.



2. **Offrire Qualità:** Vogliamo garantire standard elevati in ogni fase della commessa, anche se questo potrebbe significare, in un primo momento, sfidare le aspettative del cliente quando richiede qualcosa di irrealizzabile o eccessivamente dispendioso (sia in termini economici che in termini operativi). Il nostro obiettivo è quello di fornire risultati eccellenti, senza scendere a compromessi sulla qualità ma rispettando sempre le scadenze date.
3. **Comunicazione:** durante tutta la realizzazione della commessa, vengono forniti al cliente aggiornamenti regolari e dettagliati sul suo stato d'avanzamento dei lavori attraverso riunioni intermedie che gli permettono anche di esprimere pareri ed osservazioni.
4. **Innovazione:** investire in strumenti e software specifici sempre aggiornati per migliorare i servizi offerti.

Cerchiamo di mettere al centro il cliente per non solo soddisfarlo ma anche per superare le sue aspettative in modo da costruire un rapporto di fiducia duratura e "fidelizzazione". Ciò che ci differenzia dai nostri competitor e il nostro valore aggiunto si può riassumere in 3 punti:

- La **passione** e l'**impegno** che mettiamo in ogni attività (dal rilievo in sito al progetto di una nuova pista aeroportuale), garantendo che ogni progetto riceva la nostra massima attenzione e dedizione.
- Prestiamo **attenzione ai minimi dettagli**.
- Utilizziamo **tecnologie** avanzate e software specifici creati internamente che ci fanno stare sempre al passo con i tempi. --

L'organizzazione si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento;
- Del Paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti e rispettando gli usi e i costumi;
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici.

2. **APPROCCIO PER PROCESSI**

L'organizzazione identifica le proprie diverse attività come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

L'organizzazione gestisce i propri processi affinché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi;
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate.

3. **LEADERSHIP**

Le competenze **tecniche** della Leadership, ma non solo, sono le seguenti:

1. **Conoscenza approfondita del settore:** Grazie all'esperienza accademica del Prof. Ing. Alessandro Marradi, docente di Strade, Ferrovie e Aeroporti presso l'Università di Firenze, e dall'Ing. Giacomo Betti, l'azienda ha sviluppato competenze avanzate nell'ambito della ricerca e l'utilizzo dei materiali, nonché la padronanza delle normative relative al loro impiego, cruciale sia per la redazione dei piani di manutenzione sia per la fase di progettazione.
2. **Uso di tecnologie avanzate:** Competenza nell'utilizzo di strumenti e software specifici per i rilievi e l'elaborazione dati legati all'attività della Deltatest, oltre a software CAD per la progettazione. L'uso di metodologie avanzate per noi significa:
 - **Investimenti nei Software:** Garantire che i software utilizzati siano sempre aggiornati. Qualora venga presa la decisione di non aggiornare un software, questa sarà frutto di uno studio approfondito che ha dimostrato come gli aggiornamenti proposti dal fornitore non incidano sulle nostre attività quotidiane e non comprometteranno i risultati.
 - **Sviluppo interno di software specifici:** Attraverso la collaborazione con un informatico sviluppiamo software interni che si adattano perfettamente con la nostra strumentazione. Questo approccio ci permette di ottimizzare i risultati ottenuti e garantire la soddisfazione delle richieste del cliente.



Le competenze **gestionali**, invece, si possono riassumere nei seguenti punti:

1. **Pianificazione Strategica e Orientamento ai Risultati:** La leadership si distingue per la sua capacità di pianificare strategicamente le attività, mirando sempre al raggiungimento dei risultati sfruttando le opportunità che si presentano su tutto il territorio. Questo approccio include l'ottimizzazione delle risorse umane, finanziarie e tecnologiche, migliorando l'efficienza operativa e sfruttando al meglio le opportunità presenti nel territorio.
2. **Gestione del Cambiamento:** La capacità di gestire il cambiamento è essenziale per una leadership efficace. Questo implica l'identificazione delle necessità di miglioramento e l'implementazione delle modifiche necessarie in tutti i processi e attività aziendali.
3. **Capacità di Problem Solving e Gestione dei Rischi:** La leadership deve essere in grado di identificare rapidamente i problemi, analizzarli e trovare soluzioni efficaci, spesso in collaborazione con i responsabili di processo. L'esperienza della direzione è cruciale per individuare problematiche che potrebbero sfuggire a figure meno esperte, garantendo una gestione tempestiva ed efficiente delle criticità. Questo è anche uno dei motivi per cui la direzione non può essere totalmente esclusa dalle attività operative della commessa, perché il loro contributo può fare la differenza nel risultato finale di una commessa.
4. **Capacità Decisionale:** Le decisioni vengono prese sulla base di dati concreti e analisi approfondite, utilizzando sistemi e software aziendali che forniscono informazioni dettagliate su ciò che si vuole analizzare. Grazie ai report forniti da personale incaricato, la direzione è in grado di prendere le decisioni migliori per il futuro dell'azienda.

L'organizzazione si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

L'organizzazione comunica l'importanza del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

4. **MIGLIORAMENTO**

Principalmente attraverso 4 azioni:

1. **Analisi e valutazione dei processi attuali:** Proprio attraverso l'analisi proposta durante il processo di certificazione ISO 9001 abbiamo condotto una valutazione approfondita dei processi esistenti per identificare le aree di miglioramento.
2. **Coinvolgimento del personale:** Coinvolgere il personale a tutti i livelli per coinvolgere feedback e idee di miglioramento. Questa è un'attività intrapresa soprattutto con l'ingresso di una esclusivamente alle Risorse Umane, che propone surveys di valutazione del grado di soddisfazione del personale e rielabora i dati ottenuti così da proporre e promuovere le attività volte ad aumentare questo grado di soddisfazione.
3. **Implementazione Tecnologica:** Investire in tecnologie avanzate per migliorare l'efficienza e la qualità dei processi. In particolare, si tratta di ricerca e sviluppo di nuove tecnologie che possano apportare vantaggi competitivi.
4. **Monitoraggio e misurazione dei risultati:** Dopo aver stabilito gli obiettivi e aver determinato delle scadenze è fondamentale organizzare riunioni periodiche in cui si discute degli obiettivi, del loro raggiungimento e delle azioni da intraprendere qualora questi obiettivi non siano stati raggiunti.

Principalmente attraverso un processo che include quattro fasi:

1. **Pianificazione:** Identificare le aree di miglioramento, definire gli obiettivi e sviluppare un piano di azione;
2. **Esecuzione:** mettere in atto le azioni di miglioramento secondo il piano stabilito;
3. **Verifica:** Monitorare i risultati delle azioni di miglioramento, misurare le performance e confrontare i risultati con gli obiettivi stabiliti inizialmente;
4. **Azione:** Apportare ulteriori miglioramenti basati sui risultati della verifica e garantire che i cambiamenti siano consolidati e sostenibili

Il gruppo MCP-Deltatest si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio Sistema di Gestione della Qualità (SGQ).



La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica (interna ed esterna) e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente. Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

APPROVAZIONE
Direzione

Data 10/06/2024

Firma