

ESTRATTO POLITICA QUALITÀ – SGQ ISO 9001 revisione corrente

N Servizi considera suo impegno primario soddisfare le aspettative dei Committenti e dei relativi Clienti attraverso il miglioramento continuo della qualità erogata e percepita nei servizi forniti in materia di: “Progettazione, pianificazione e gestione di eventi di varia natura”, realizzati sempre nel sistematico e costante rispetto delle specifiche contrattuali e del quadro legislativo e normativo di riferimento.

Seguendo un approccio per processi, di consapevolezza in materia di analisi del rischio di business e l’impegno al miglioramento continuo proposto dalla norma di riferimento, la Direzione intende sottolineare che la qualità dei propri servizi viene perseguita attraverso l’applicazione della presente politica per la qualità centrata sui seguenti macro-obiettivi:

- Rispetto del quadro legislativo e normativo applicabile
- Sviluppo competenze e rapporto sinergico con il personale
- Sviluppo dell’offerta di servizi e potenziamento delle partnership
- Miglioramento efficacia processi, avvalendosi di strumenti tecnologici a supporto
- Qualità percepita dal Committente.

Per ogni macro-obiettivo e in funzione del processo di pertinenza, il Management ha stabilito degli obiettivi puntuali di miglioramento, scaturiti da un’analisi attenta dei fattori interni ed esterni che caratterizzano il contesto di riferimento; in particolare è stata focalizzata l’attenzione anche determinate aspettative delle parti interessate ritenute più significative: di conseguenza le verifiche sistematiche sui processi interni di gestione e sul livello di soddisfazione e qualità percepite dagli Utenti, risultano indispensabili per il perfezionamento dei servizi erogati e il consolidamento del Sistema di Gestione.

Per ogni macro-obiettivo ed in funzione del processo di pertinenza, il *Management* ha stabilito degli indicatori di riferimento, adeguati alle risorse poste a disposizione e coerenti con la *mission* aziendale, assegnando delle responsabilità, delle risorse e delle tempistiche per il loro monitoraggio e conseguimento.

Pertanto tutto il Personale è chiamato ad essere consapevole e responsabile e rispettoso delle prassi e regole contemplate dal Sistema di gestione e di tutti gli adeguamenti che nel tempo si rendessero necessari per rispondere in modo tempestivo ed efficace alla dinamica dei rapporti contrattuali attivati, sempre nell’intento di migliorare in modo continuo e coerente le prestazioni aziendali ed i servizi offerti.

Il *Management* assume anche la funzione di Rappresentante della Direzione per la qualità, che ha l’autorità e la responsabilità di assicurare lo stato di attuazione del Sistema, avvalendosi di un programma documentato di audit interni e di riesami periodici che ne garantiscono:

- la conformità al quadro normativo e legislativo di riferimento
- l’adeguatezza per il raggiungimento e la misura degli obiettivi aziendali stabiliti, secondo le necessarie azioni di miglioramento.

Il *Committente* trova nel Manuale Processi un punto di riferimento che, oltre a testimoniare la concreta capacità di fornire il livello di qualità atteso, conferma come l’intera struttura aziendale intende fare proprio l’obiettivo di “soddisfare la Clientela”.

Il Manuale ed i documenti che lo integrano e completano, oltre a sostanziare la politica di conduzione aziendale per la qualità, descrivono anche la struttura organizzativa ed i processi all’interno dei quali il sistema è applicabile, delineando le modalità gestionali e il sistema di responsabilità connesse alla predisposizione ed attuazione di tale sistema.

Ciascuna funzione in organigramma, per le sue specifiche competenze, ha a disposizione la documentazione prevista, unitamente ad un sostegno formativo per comprenderne e valorizzarne i criteri di applicazione.