Politica e obiettivi strategici per la Qualità

La società Gestione Multiservizi S.r.l. ha redatto la sua Politica della Qualità come documento di valutazione periodica della Gestione del Sistema per mantenere la conoscenza organizzativa (know how) dell'azienda, nelle sue aspettative, per accrescere la soddisfazione del cliente e migliorare continuamente, nel tempo, gli standard qualitativi, quale salvaguardia delle sue esigenze e dei suoi interessi.

A tale scopo, il Top Management si è impegnato in un programma di attuazione del SGQ che prevenga le eventuali carenze nei processi di "***progettazione e realizzazione dei contenuti audio / video per gli strumenti elettronici e digitali di ausilio al turista con il fine della comprensione dei luoghi e delle opere d'arte; loro vendita, assistenza e noleggio***" e che, autonomamente, adotti Azioni di miglioramento durante le fasi dell'attività.

Il Top Management ritiene di fondamentale importanza il rispetto della propria Politica per la Qualità rivedendola ogni anno soprattutto nella definizione degli obiettivi strategici.

Tale Politica contribuisce in modo determinante a garantire serietà, qualità e conformità dei servizi, intesi come prodotti, forniti ai clienti (concessionari dei Musei, organizzatori di Mostre, ecc.) e utilizzatori finali (turisti), assicurando il soddisfacimento delle loro aspettative, espresse e inespresse, nell'ottica dell'attenzione focalizzata al "cliente" chiunque esso sia.

Per tali motivi il Top Management ritiene opportuno sia mantenuto l'impegno della Organizzazione a favore dei principi sociali e dell'ambiente, ad agire con determinazione contro gli sprechi interni (Non Qualità), mantenere sinergie con i prestatori di servizi utilizzando la loro professionalità e avere sempre la possibilità di pensare a nuovi servizi / prodotti innovativi da proporre ai clienti / utenti.

Il Top Management rimane convinto che la Gestione per la Qualità costituisca uno strumento di conduzione aziendale che porti vantaggi non solo in termini di servizio / prodotto, ma anche in termini di aumento delle **competenze**, per avere **consapevolezza** delle proprie capacità, in funzione dell'economicità di gestione.

La responsabilità relativa alla definizione e verifica dell'attuazione è del Top Management, che sviluppa, documenta e aggiorna la propria Politica per la Qualità per:

- Assicurare la continua adeguatezza dell'organizzazione ai bisogni dei "clienti", bisogni assunti come base per definire gli obiettivi e gli indirizzi generali;
- Mantenere il Sistema di Gestione per la Qualità;
- Verificare periodicamente (in occasione del Riesame di direzione) l'Analisi del Contesto;
- Determinare il **coinvolgimento**, l'impegno e la partecipazione di tutti i componenti della organizzazione nel conseguimento degli obiettivi per la Qualità;
- Destinare le proprie risorse, con mezzi adeguati, alle necessità di commessa;

- Coinvolgere i propri "clienti", con i fornitori di servizi, in iniziative di miglioramento;
- Rispettare le attese della società civile: sicurezza, ambiente, etica professionale;
- Programmare e pianificare, almeno una volta l'anno, un Audit per tenere sotto controllo il ciclo delle attività;
- Mantenere le conoscenze e la competenza del personale programmandone formazione e aggiornamento per svolgere al meglio il loro lavoro coinvolgendoli al massimo;
- Riesaminare, perlomeno una volta l'anno, il SGQ per assicurare l'adeguatezza, l'efficacia e la corretta applicazione del Sistema stesso nel tempo;
- Effettuare continuativamente l'analisi dei rischi e delle opportunità (SWOT ANALYSIS) privilegiando le azioni possibili per evitare l'insorgere delle problematiche individuate.

Gli obiettivi strategici fissati dall'organizzazione sono:

- Rivedere periodicamente la Politica dell'azienda per constatarne l'adeguatezza agli obiettivi che il Top management ha dato soprattutto in riferimento ai bisogni dei "clienti";
- Mantenere attivo il proprio Sistema di gestione per la qualità;
- Verificare continuativamente la possibilità di rischio / opportunità nello svolgere le attività;
- Mantenere rapporti costruttivi con i "clienti" più importanti e/o ripetitivi;
- Trarre insegnamento dalle Non Conformità operative (errori, difformità ecc.), gestionali (non osservanza di quanto stabilito, leggi, norme e regolamenti) e dai reclami dei portatori di interesse (chiunque essi siano) per non ripetere, nel tempo, tali problematiche con la elaborazione di programmi specifici di formazione e verifica;
- Ridurre i costi degli insuccessi (costi della Non Qualità) con una maggiore attenzione in fase di prevenzione come i controlli in accettazione dei servizi ricevuti, ecc.;
- Aumentare gli utili e le quote di mercato con l'acquisizione di nuovi "clienti" rispondendo ai bandi e iniziative da realizzarsi con azioni mirate di marketing e telemarketing;
- Aumentare la conoscenza organizzativa e la competenza del personale anche coinvolgendolo nei processi decisionali interni.

A seguito dell'identificazione dei sopraccitati obiettivi di massima la Direzione individua e programma obiettivi concreti nel proprio Piano di miglioramento - obiettivi, di cui evidenza nel Riesame di direzione.

La programmazione, pianificazione e quantificazione degli obiettivi, per pertinenti livelli e funzioni nell'organizzazione, sarà evidenziata e verificata nel Riesame dove si indicheranno i traguardi, con gli strumenti di misura del loro raggiungimento (indicatori di processo), definendo chi fa che cosa, come e quando.

Il Sistema è impostato definendo le strutture organizzative, i processi, le responsabilità, le norme e regolamenti applicabili, le procedure e le risorse per assicurare che:

 documento di proprietà della **Gestione Multiservizi S.r.l.** diritti riservati

- Il SGQ sia divulgato, ben compreso ed applicato efficacemente;
- La realizzazione e l'erogazione dei prodotti / servizi soddisfi effettivamente le aspettative dei "clienti" (chiunque essi siano) e degli utilizzatori finali (turisti);
- Sia possibile prevenire i problemi / rischi, invece di limitarsi a intervenire solo dopo che essi siano stati rilevati;
- Sia possibile attuare il Miglioramento continuo per obiettivi.

Il Top Management intende perseguire una moderna Gestione per la Qualità, puntando a un'ottimale organizzazione delle risorse, per accrescere la soddisfazione dei "clienti".

Per tutto ciò il Top Management si impegna a comunicare in modo efficace le eventuali problematiche / rischi ai propri fornitori, clienti e a tutte le parti interessate individuate assicurando che l'organizzazione agisce in conformità alla propria Politica della Qualità dimostrandolo alle parti interessate. Infine, il Top Management si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla Qualità intesa come "soddisfazione del cliente" attraverso la diffusione a tutti i livelli aziendali dei concetti esposti con la verifica dei risultati ottenuti.

il Legale Rappresentante

Maurizio Manetti

il Legale Rappresentante

Duccio Bencini

 documento di proprietà della **Gestione Multiservizi S.r.l.** diritti riservati