

POLITICA DELLA QUALITÀ ACQUARIO ROMANO SRL

La Politica della Qualità di **Aquario Romano Srl**, si basa su principi Qualità UNI EN ISO 9001:2015 sviluppati ed idonei per essere utilizzati dall'Alta Direzione nel condurre l'Organizzazione verso un miglioramento continuo e l'innovazione dei servizi offerti ai propri clienti.

Questi principi di Gestione Qualità sono in compliance con la UNI EN ISO 9001:2015 e sono identificati come specificato:

- ✓ **Orientamento al cliente:** **Aquario Romano Srl** dipende dai propri clienti e si impegna a capirne le esigenze presenti e future, per soddisfarne i requisiti e mirare da superare le loro stesse aspettative.
- ✓ **Il compito dell'Organizzazione:** è assicurarsi che i requisiti del cliente siano identificati, diffusi all'interno dell'organizzazione, ben compresi e soddisfatti. La soddisfazione dei bisogni del cliente, infatti, costituisce lo scopo e la base della realizzazione dei servizi. In tal senso l'organizzazione si pone l'obiettivo di:
 - Rispondere ai bisogni, espressi e non espressi del cliente;
 - Rispettare le prescrizioni legislative cogenti di riferimento di settore, in tema di sicurezza del personale
 - Svolgere un'analisi del rischio applicato ad ogni contesto organizzativo aziendale
 - Redigere, analizzare e aggiornare il contesto dell'organizzazione
 - Capire i fabbisogni e le aspettative delle parti interessate
 - Rispettare delle prescrizioni legislative cogenti di riferimento all'erogazione del servizio di Organizzazione e gestione Eventi, vendita di prodotti editoriali ed organizzazione ed erogazione di corsi di formazione
 - Gestire i processi principali e di supporto di Aquario Romano Srl in conformità con la norma ISO 9001:2015 secondo le linee e gli indirizzi della e ISO 9004:2018
 - Approcciare al processo commerciale verso la comprensione e soddisfazione delle esigenze del cliente, sia per il rispetto dei termini contrattuali sia per l'impostazione del rapporto in un'ottica di partnership,
 - Miglioramento dei processi aziendali e del Sistema di Gestione per la Qualità che li governa
 - Innovare i prodotti forniti, per il miglioramento delle loro performance in termini di prestazioni tecniche, affidabilità e durabilità
 - Aggiornare le competenze tecniche del personale, coerentemente con le innovazioni di processo e prodotto
 - Rispettare i termini di consegna
- ✓ **Il concetto di "soddisfazione del cliente"**, infatti, deve incentrarsi su:
 - I cambiamenti prodotti in termini di miglioramento della qualità percepiti dai clienti
 - La percezione del destinatario relativamente al servizio ricevuto e ai benefici che ne ha tratto.
- ✓ **Leadership:** la Direzione Aziendale stabilisce "unità di intenti e di indirizzo dell'Organizzazione". Essa si impegna a creare e mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi dell'Organizzazione.
- ✓ **L'Organizzazione** pone grande attenzione alla percezione del cliente riguardo al grado in cui le sue esigenze ed aspettative sono state soddisfatte, perciò rileva sistematicamente informazioni in merito attraverso:
 - L'elaborazione dei dati raccolti nel corso dell'erogazione del servizio;

- La raccolta sistematica e la gestione di reclami/suggerimenti;

Le informazioni raccolte rappresentano una delle principali leve per il miglioramento alle proprie attività.

- ✓ **Coinvolgimento del personale:** le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'Organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'Organizzazione stessa.
- ✓ **Approccio per processi:** la Direzione Aziendale, per ottenere una maggiore efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità assicura che gestisce le attività e le risorse utilizzate per raggiungere i risultati desiderati come processi.
- ✓ **Approccio sistemico alla gestione:** l'identificazione, la comprensione e la gestione dei processi tra loro correlati contribuiscono all'efficacia e all'efficienza dell'Organizzazione nel conseguire i propri obiettivi.
- ✓ **Miglioramento continuo:** il miglioramento continuo delle prestazioni complessive è un obiettivo permanente dell'**Aquario Romano Srl**.
- ✓ **Decisioni basate su dati di fatto:** Le decisioni prese dall'Organizzazione si basano su dati di fatto derivanti dal Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di perseguire l'efficacia delle azioni intraprese.
- ✓ **Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori:** l' **Aquario Romano Srl** cerca di creare un rapporto di reciproco beneficio con i propri fornitori.

L'organizzazione pone molta importanza alle **parti interessate** le quali sono categorie di interlocutori della Struttura, vale a dire coloro che, direttamente o indirettamente, hanno un interesse nell'attività svolta.

La Struttura identifica quali parti interessate rilevanti i seguenti soggetti: Clienti e utilizzatori finali, Fornitori, distributori e partner, Proprietà/azionisti/investitori, Dipendenti e sindacati; La società, la comunità locale, Normative cogenti e di settore.

Altre parti interessate sono: enti locali e regolatori, fornitori, associazioni, volontariato, sistema bancario, enti formativi, concorrenti, mass media e comunque, tutta la collettività.

Nei confronti delle proprie parti interessate, la Struttura si pone i seguenti obiettivi:

- Offrire un servizio corrispondente al contratto stipulato e alle esigenze del cliente;
- Contenere e razionalizzare i costi;
- Garantire veridicità e trasparenza delle comunicazioni in merito alla politica, alle attività e ai programmi dei servizi offerti;
- Perseguire l'efficienza e il miglioramento della gestione, nonché l'ottimizzazione delle risorse;
- Assicurare trasparenza e integrità nel reperimento e impiego delle risorse economico-finanziarie;
- Praticare la diversificazione, lo sviluppo e l'innovazione dei servizi offerti;

La struttura promuove il coinvolgimento di tutte le sue parti interessate mediante una informazione efficace e trasparente in merito alle proprie politiche, ai propri obiettivi, alle azioni avviate e ai risultati ottenuti, nonché attraverso specifici momenti di consultazione.

In particolare, poi, al suo interno garantisce la diffusione delle informazioni e dei risultati prodotti al fine di consentire agli operatori di partecipare al raggiungimento degli obiettivi fissati e di tenere sotto controllo l'aderenza delle loro attività rispetto a quanto preventivato: Ciò avviene principalmente, attraverso le riunioni tra la direzione e i vari responsabili di processo.

Tutte le parti interessate possono ottenere stabilmente informazioni sui servizi erogati.

Informazioni sull'azienda, sulla sua organizzazione, sulle metodologie adottate, possono essere consultate accedendo al sito internet <https://acquarioromano.it/> nel quale sono visionabili la mission, la vision aziendale ed i servizi offerti.

A fronte di quanto sopra enunciato sono stabiliti adeguati impegni in termini di risorse. Questi sono raffrontati e monitorati annualmente in relazione agli obiettivi di budget assegnati ai vari responsabili di processo.

Roma, 20.01.2025

IL DIRETTORE GENERALE

Remo Tagliacozzo



Acquario Romano srl
Società a socio unico
Piazza Manfredo Fanti, 47
00185 Roma

NOTA: Questo documento è revisionato periodicamente in relazione alle necessità o all'evoluzione degli scenari organizzativi aziendali o scenari nazionali ed europei.