

LA POLITICA PER LA QUALITÀ

Uniservizi S.r.l., società di servizi di esclusiva proprietà dell'Unione Industriali Napoli, costituisce uno strumento operativo attraverso il quale contribuire al perseguimento degli obiettivi e delle finalità dell'Unione, mettendo a disposizione competenze, professionalità e servizi a supporto delle imprese e degli stakeholder di riferimento.

Uniservizi S.r.l. circoscrive l'ambito di applicazione del proprio sistema di gestione per la qualità ISO 9001:2015 alle seguenti attività:

- progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale;
- gestione di sale e spazi destinati a eventi, incontri, convegni e iniziative formative e istituzionali.

La Direzione ritiene che la qualità dei servizi dipenda dalla capacità dell'Organizzazione di comprendere le esigenze dei propri Clienti e delle altre parti interessate, tradurle in requisiti chiari e garantire la corretta gestione dei processi necessari alla loro soddisfazione.

La qualità rappresenta pertanto un elemento strategico dell'attività di **Uniservizi** e si concretizza nella capacità di offrire servizi affidabili, professionali e coerenti con i requisiti concordati, nel rispetto della legislazione applicabile e degli impegni assunti. La Politica di **Uniservizi** si fonda pertanto su due elementi principali: i valori e la strategia aziendale

I VALORI

Centralità del Cliente

Uniservizi pone al centro delle proprie attività le esigenze e le aspettative del Cliente, impegnandosi a:

- comprendere e soddisfare i requisiti del Cliente e quelli applicabili ai servizi erogati;
- garantire puntualità, affidabilità e professionalità nell'erogazione dei servizi;
- mantenere un dialogo costante con il Cliente, raccogliendo e analizzando feedback, esigenze e suggerimenti;
- monitorare la soddisfazione del Cliente e utilizzare le informazioni raccolte per individuare opportunità di miglioramento;
- sviluppare soluzioni e modalità di erogazione dei servizi coerenti con l'evoluzione delle esigenze del mercato.

Centralità delle persone e rapporti con i dipendenti

Uniservizi riconosce nelle persone il principale fattore di valore e di sviluppo dell'Organizzazione e si impegna a:

- valorizzare le competenze, le esperienze e la professionalità delle proprie risorse;
- garantire adeguati percorsi di formazione, aggiornamento e sviluppo delle competenze;
- favorire la consapevolezza del ruolo di ciascuno rispetto alla qualità dei servizi e al raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- promuovere un ambiente di lavoro fondato sulla collaborazione, sul rispetto reciproco, sulla correttezza e sulla responsabilità;
- favorire la condivisione delle conoscenze e delle esperienze maturate, quale elemento di crescita dell'Organizzazione.

Orientamento ai risultati ed al miglioramento continuo della qualità dei servizi

Uniservizi considera la corretta gestione dei processi una condizione essenziale per garantire la qualità dei propri servizi e si impegna a:

- mantenere sotto controllo i processi che influenzano la qualità dei servizi;
- assicurare che la progettazione e l'erogazione dei corsi di formazione siano effettuate secondo modalità pianificate e coerenti con i requisiti definiti;
- garantire adeguati livelli di funzionalità, sicurezza, organizzazione e fruibilità degli spazi destinati agli eventi.

LA STRATEGIA AZIENDALE

Soluzioni innovative

Uniservizi considera l'innovazione e il miglioramento continuo elementi fondamentali per mantenere nel tempo l'efficacia e la competitività dei propri servizi.

- A tal fine l'Organizzazione si impegna a:

- valutare e adottare, ove appropriato, soluzioni tecnologiche e organizzative innovative;
- migliorare continuamente l'efficacia dei processi e delle modalità di erogazione dei servizi;
- analizzare dati, risultati, reclami, segnalazioni, feedback e altre informazioni utili per individuare opportunità di miglioramento;
- promuovere una cultura orientata alla prevenzione dei problemi e alla gestione dei rischi e delle opportunità;
- verificare periodicamente l'efficacia delle azioni intraprese.

GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

In coerenza con i principi sopra esposti, **Uniservizi** definisce e persegue obiettivi per la qualità coerenti con il proprio contesto, con la propria strategia e con le esigenze delle parti interessate:

- applicare le raccomandazioni della normativa di riferimento (UNI EN ISO 9001:2015) nonché delle normative specifiche relative alle attività di competenza;
- mantenere e migliorare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità ai requisiti della UNI EN ISO 9001:2015 e agli altri requisiti applicabili;
- progettare ed erogare servizi conformi ai requisiti concordati con il Cliente e alle disposizioni applicabili;
- migliorare la soddisfazione del Cliente, attraverso il monitoraggio sistematico delle sue esigenze e della percezione della qualità dei servizi ricevuti;
- mantenere elevati livelli di professionalità nelle attività di formazione e nella gestione degli spazi e degli eventi;
- migliorare continuamente le competenze delle risorse attraverso programmi di formazione e aggiornamento adeguati;
- monitorare le prestazioni dei processi mediante indicatori e obiettivi misurabili, ove applicabile;
- migliorare la gestione dei fornitori e dei partner, monitorandone le prestazioni;
- analizzare le non conformità, i reclami e le segnalazioni al fine di individuare le cause e prevenire il loro ripetersi;
- promuovere l'innovazione tecnologica e organizzativa quale strumento di miglioramento dei servizi;
- assicurare la comunicazione e la diffusione della Politica per la qualità.