

## POLITICA DELLA QUALITA'

Al fine di garantire un prodotto/servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate (stakeholders), **Civita Mostre e Musei S.p.A.** (di seguito "**Organizzazione**") definisce i seguenti principi di riferimento per propria **Politica di Qualità**:

### 1. ATTENZIONE FOCALIZZATA SUL CLIENTE E SULLE PARTI INTERESSATE

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;
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici.

### 2. APPROCCIO AI PROCESSI

L'organizzazione identifica le 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 perché siano univoci:

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

### 3. LEADERSHIP

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 stessa.

L'organizzazione comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

### 4. VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT), ovvero il *pensiero basato sul rischio*, al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi;
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

#### **Civita Mostre e Musei S.p.A.**

SEDE LEGALE SEDE DI ROMA SEDE DI MILANO C.F.-P.IVA 11471571007  
Piazza Venezia, 11 Via Prenestina, 683 Via Dante, 4 civitamostre@legalmail.it  
00187 Roma 00155 Roma 20121 Milano www.civita.art



## **5. COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE E DEGLI STAKEHOLDER**

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholders, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti, consapevoli e motivate.

## **6. MIGLIORAMENTO**

L'organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica (audit), interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

L'Organizzazione nomina un proprio Rappresentante, con specifica Responsabilità ed Autorità per lo sviluppo ed il consolidamento del SGQ ed un gruppo di miglioramento incaricato di monitorare lo stato di attuazione e di integrazione del Sistema.

Roma, 04 settembre 2023

La Direzione