

La **Fondazione Idis-Città della Scienza** si caratterizza come un soggetto che opera a livello nazionale ed internazionale coniugando la diffusione e la comunicazione della cultura scientifica e dell'innovazione, con la promozione dello sviluppo socio-economico; ma essa si propone anche di incidere in modo significativo sul contesto sociale, culturale ed economico del territorio di Bagnoli (ex area industriale) in cui è localizzata, attraverso un'innovativa strategia che, proprio partendo dall'utilizzo innovativo della risorsa cultura e da processi di diffusione delle conoscenze scientifiche e tecnologiche, possa promuovere la riqualificazione e lo sviluppo dell'area; percorso che sta procedendo, seppur con lentezza, per superare una condizione di dismissione e degrado.

All'interno del processo di crescita e miglioramento continuo che la contraddistingue, la **Fondazione Idis-Città della Scienza** ha sviluppato e implementato, da diversi anni, un proprio **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)** in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, perseguendo l'obiettivo di migliorare la qualità dei propri servizi, al fine di soddisfare le attese dei visitatori, dei clienti e degli stakeholders, per consolidare la propria immagine di organizzazione di eccellenza nei propri ambiti di attività.

Questo obiettivo è stato conseguito lavorando in due direzioni principali: all'interno, agendo sul miglioramento continuo dei propri processi e, all'esterno garantendo anche con il contributo di profili professionali elevati, qualità e affidabilità dei servizi offerti.

Infatti, la **Fondazione IDIS-Città della Scienza**, attraverso il proprio Sistema di Gestione per la Qualità si propone, al **proprio interno**:

- di diffondere la “cultura della qualità” tra tutte le persone che operano nell'organizzazione, attraverso un sempre maggiore coinvolgimento e responsabilizzazione nella gestione dei processi interni, con attitudine operativa tesa a rilevare e misurare gli obiettivi di ogni procedura ai fini di un reale miglioramento dei servizi erogati;
- di coinvolgere e trasmettere a tutto il personale la Politica della Qualità attraverso idonei strumenti di comunicazione interna;
- di migliorare e valorizzare la professionalità delle risorse umane con azioni di formazione continua, che promuovano lo sviluppo, la motivazione e l'assimilazione del SGQ, con effetti di ritorno su tutta l'organizzazione.

Le ricadute del Sistema Qualità sull' **ambiente esterno** e, in particolare, sugli utenti finali dei servizi erogati dalla Fondazione, sono le seguenti:

- fissare in modo chiaro i principi e i criteri di gestione e di funzionamento dei servizi offerti al pubblico;
- essere sempre attenti alle necessità dei “clienti” (visitatori, fruitori dello spazio eventi e congressi, ecc.) basando il rapporto sull'ascolto e sulla capacità di fornire soluzioni originali innovative e tecnologicamente avanzate;
- indurre dinamiche positive di stimolo, coinvolgimento e collaborazione tra responsabili e operatori della struttura e gli utenti che fruiscono dei servizi e delle attività messe in campo dalla Fondazione;

- assicurare la manutenzione costante delle attrezzature e delle infrastrutture e garantire la sicurezza ovunque, in particolare, nelle aree aperte ai visitatori;
- prevenire, ridurre e/o eliminare le non conformità, perché causa di sprechi e anomalie che producono, oltre a costi aggiuntivi, danni significativi all'immagine della Fondazione;
- aggiornare la dotazione di apparecchiature e attrezzature, mantenendole tecnologicamente all'avanguardia.

Il Sistema di Gestione per la Qualità messo a punto ha come fondamento la **Politica per la Qualità**, che si configura come un supporto strategico e operativo, che deve essere preso a riferimento per tutte le attività svolte.

La Politica per la Qualità della Fondazione Idis-Città della Scienza risulta pienamente coerente con i suoi scopi istituzionali, così come enunciati nello statuto, nonché con le sue scelte strategiche e i relativi obiettivi: al suo interno la Fondazione intende illustrare i suoi indirizzi generali e gli obiettivi – espressi in modo formale dalla Presidenza (PRZ).

L'attuazione della politica si realizza infatti attraverso il miglioramento continuo dei risultati aziendali, della soddisfazione del cliente e delle prestazioni fornite; questi fattori sono garantiti con l'adozione di programmi annuali, che rappresentano il livello operativo di pianificazione, e in cui si definiscono obiettivi, traguardi e risultati attesi, modalità, risorse necessarie, ruoli coinvolti, tempi previsti.

Al fine di perseguire con successo questa *mission*, la Politica della **Fondazione Idis-Città della Scienza** si ispira ai seguenti principi generali:

- miglioramento dell'efficacia, dell'efficienza e della trasparenza dell'organizzazione;
- qualificazione dei comportamenti in termini di collaborazione, comunicazione chiara, tempestiva e spirito di servizio;
- accreditamento dell'organizzazione quale partner affidabile, leale ed efficiente nei confronti degli attori locali privati e istituzionali e nelle relazioni esterne;
- misurazione costante della soddisfazione di tutti i fruitori dei propri prodotti/servizi;
- miglioramento della comunicazione interna - favorendo i flussi informativi tra le diverse unità e aree coinvolte nella gestione comune di attività ed esterna attraverso l'implementazione della rete intranet e del sito web;
- formazione e coinvolgimento del personale per favorire la crescita di una cultura della qualità.

Questa politica si riferisce in modo particolare ai servizi offerti dalle Aree di Business: **Science Centre, Exit Exhibition Team, B.I.C., Alta Formazione, Spazio Eventi** e., focalizzandosi sui driver della qualità (professionalità, innovazione, competitività), sulle strategie per il miglioramento continuo e sullo sviluppo di un'organizzazione interna coerente con le caratteristiche di qualità delle diverse tipologie di servizi.

Alcuni obiettivi di miglioramento continuo perseguiti da Sistema di gestione per la Qualità:

## **Finanza:**

- Monitoraggio dei dati finanziari relativi ai processi chiave per identificare aree di spreco o inefficienza. Utilizzare strumenti come l'analisi dei costi e il benchmarking per impostare obiettivi di miglioramento realistici.
- Ottimizzazione degli acquisti: negoziare accordi più vantaggiosi con i fornitori.
- Gestione del credito: Implementare politiche di credito più rigorose, monitorare i crediti in scadenza e offrire incentivi ai pagamenti per migliorare la liquidità.

## **Salute e sicurezza:**

- Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi: effettuare regolari audit e ispezioni per identificare potenziali pericoli e valutare i rischi associati alle attività espositive.
- Formazione e sensibilizzazione: fornire ai propri collaboratori una formazione adeguata sui rischi per la salute e la sicurezza e sulle procedure di sicurezza, promuovendo una cultura di prevenzione.

## **Sostenibilità sociale e ambientale:**

- Riduzione degli sprechi: Implementare pratiche efficienti per ridurre gli sprechi di materiali, energia e acqua.
- Utilizzo di materiali sostenibili: ricercare e utilizzare materiali ecocompatibili e riciclati nei processi espositivi.
- Adozione di politiche di tutela dei minori e per affermare il principio della parità di genere

La Politica per la Qualità deve necessariamente far riferimento, quindi, a precisi obiettivi che possono essere formulati, in prima istanza, in termini generali, per essere poi riformulati in modo strutturato, individuando opportuni indicatori<sup>1</sup> per renderli verificabili e misurabili.

Difatti, l'implementazione di un sistema di monitoraggio snello e completo, che verifichi la soddisfazione del cliente, i risultati nel campo della sostenibilità ambientale, i risultati nella gestione dei processi interni, i punti di forza e di debolezza, gli audit interni e le azioni di miglioramento, consente di conoscere lo stato del sistema di gestione e di pianificare adeguatamente il riesame annuale del Sistema Qualità.

Il riesame della PRZ è la cabina di regia del miglioramento continuo; esso è il primo meccanismo per il costante adeguamento della pianificazione del sistema di gestione, grazie a cui la PRZ della Fondazione Idis-Città della Scienza verificherà l'impatto della politica, l'efficacia e l'adeguatezza del sistema di gestione e l'attuazione dei programmi stabiliti, provvedendo poi alle azioni conseguenti ed opportune.

---

<sup>1</sup>Un **indicatore della qualità** è un'informazione qualitativa/quantitativa relativa ad un fenomeno sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi di qualità, al fine di assumere decisioni. Per applicare la Politica per la Qualità, la Presidenza deve determinare gli obiettivi che la Fondazione Idis- Città della Scienza intende perseguire. Stabilito un insieme di obiettivi, sarà opportuno indicare le modalità di misurazione e controllo del loro livello di raggiungimento. Gli obiettivi non vanno solo determinati per il Sistema di Gestione della Qualità nel suo complesso, ma anche per le singole Aree e Unità che fanno parte dell'organizzazione. In questo caso si avrà una sorta di "declinazione" degli obiettivi strategici fissati dalla Presidenza.

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

22.04.2024

Gli obiettivi della qualità individuati dalla PRZ per le Aree di Business oggetto del processo di certificazione sono riportati nella tabella PRO03 MMA ALL02 CRUSCOTTO 2024.

La Politica per la Qualità, riportata nel Manuale della Qualità, sarà divulgata a tutti i collaboratori interni ed esterni, con strumenti di comunicazione appropriati: gli obiettivi della qualità saranno resi noti a tutto il personale; la loro diffusione potrà avvenire durante il riesame stesso o attraverso riunioni periodiche.

Per dare evidenza della volontà di perseguire in modo sistematico la politica e gli obiettivi della qualità, si stabiliranno criteri di monitoraggio al fine di verificare, periodicamente il conseguimento dei risultati attesi.

Quando si verificheranno cambiamenti significativi (Organizzazione, Caratteristiche di mercato e di contesto) anche la Politica per la Qualità verrà riesaminata e aggiornata.