



SOMMARIO

1. DICHIARAZIONE	2
3. LA "MISSION"	2
4. OBIETTIVI	3
4.1. Massimizzare la soddisfazione del cittadino	3
4.2. La certificazione ISO 9001:2008.....	3
4.3. Obiettivi a breve e medio termine.....	3
5. RISORSE E METODOLOGIE DI LAVORO.....	3
6. DESTINATARI.....	3
7. AGGIORNAMENTO	4

Il presente documento è di proprietà di MILON TOURS; nessuna parte del documento può essere riprodotta o diffusa con qualsiasi mezzo senza il consenso scritto della Direzione. Tutti i diritti sono riservati

REV.	DATA	NOTA DI REVISIONE
0	01.03.2011	Prima emissione
1	10.01.2013	Seconda emissione

COPIA N°	Controllata	DATA CONSEGNA	CONSEGNATA A:
	X		
00	Non Controllata	10.01.2013	
Verificata da RSQ	Responsabile Sistema Qualità Dr. Fiorenzo Rullo 	Approvata da DGE	 Milontours S.r.l. L'Amministratore Sandro Monti P. IVA 02365010790 D.ssa Fosso 17 88900 Crotona

1. DICHIARAZIONE

La Qualità, secondo la norma, è l'insieme delle caratteristiche di un prodotto o di un servizio, un processo o un'organizzazione che determina la capacità di soddisfare esigenze, espresse e implicite.

La Qualità presenta due aspetti fondamentali: la conformità alle norme e la gestione della qualità stessa, intesa come norma imprescindibile per la gestione strategica dell'azienda.

La Politica per la Qualità è un documento che contiene la dichiarazione da parte dell'Alta Direzione dell'organizzazione (la Direzione Generale DGE) degli impegni e degli obiettivi per la qualità delle prestazioni fornite.

I contenuti di tale dichiarazione devono essere attinenti agli obiettivi aziendali e alle esigenze e aspettative dell'utenza. Con la presente, la **MILONTOURS** dichiara che è sua ferma intenzione procedere all'applicazione, all'interno dell'organizzazione, del Sistema Qualità, affinché i servizi offerti rispettino i requisiti della normativa **UNI EN ISO 9001:2008**, e **UNI EN 14804:2005**, curandone l'aggiornamento in funzione delle strategie di ammodernamento dei sistemi di gestione, per la fornitura di servizi sempre più aderenti alle aspettative ed alle esigenze degli utenti.

La Direzione elabora la Politica per la Qualità quale documento base per la definizione e la formalizzazione delle strategie aziendali di medio-lungo periodo.

I contenuti della politica per la qualità sono stabiliti in modo che la stessa:

- *sia appropriata agli scopi dell'organizzazione;*
- *sia comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;*
- *preveda un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;*
- *sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione;*
- *sia riesaminata per accertarne la continua idoneità.*

3. LA "MISSION"

MILONTOURS eroga servizi di Tour operator, Agenzia Viaggi per l'organizzazione di viaggi in Italia e all'estero, Servizio di autolinee Interregionali.

Il servizio principale, quello relativo all'organizzazione di viaggi studio, culturali e religiosi in Italia e all'estero per gruppi/individuali, è assicurato da una rete di collaborazioni con accompagnatori di viaggi, guide turistiche, nonché con numerose strutture ricettive dislocate sia sul territorio nazionale che estero.

Il target di clienti della Milontours varia in base alla tipologia dei servizi offerti:

- Scuole.
- Associazioni culturali, sportive e religiose.
- Privati: enti, università, azienda, singoli.

4. OBIETTIVI

La Direzione ritiene che per il miglioramento dei servizi erogati, occorre perseguire i seguenti obiettivi prioritari:

4.1. MASSIMIZZARE LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Tale obiettivo può essere raggiunto soltanto attraverso il miglioramento continuo della Qualità dei nostri servizi, che dovranno essere erogati sempre in coerenza con le attese degli utenti e nel pieno rispetto delle leggi applicabili alle nostre attività. La crescente consapevolezza che, anche nel nostro settore, l'effettiva capacità di erogare servizi "di qualità", dipende essenzialmente da una buona organizzazione aziendale, ci ha indotto a richiedere la certificazione e successivamente a mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008.

4.2. LA CERTIFICAZIONE ISO 9001:2008; UNI EN 14804:2005

Il mantenimento e l'ottimizzazione della certificazione alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e alla norma UNI EN 14804:2005 è un'importante occasione per migliorare progressivamente, oltre che la qualità dei servizi, anche l'efficienza complessiva dell'intera organizzazione. L'attenzione alla Qualità e alla Customer Satisfaction, può essere dunque oggi considerata un fattore più che determinante per il raggiungimento del successo, una vera e propria condizione per il miglioramento della Qualità dei servizi. Quindi, la Certificazione del Sistema Qualità da parte di un Ente esterno accreditato, consente di verificare se, quanto stabilito dalla presente politica, sia raggiunto e permetta di dimostrare, anche all'esterno, la Qualità dei servizi erogati. Diventa obiettivo primario non solo la certificazione in sé, ma piuttosto la costante certificabilità della propria organizzazione, intesa come mantenimento nel tempo degli standard adottati e riconosciuti in sede di certificazione.

4.3. OBIETTIVI A BREVE E MEDIO TERMINE

Gli obiettivi a medio e breve termine sono elaborati in maniera specifica e dettagliata in appositi moduli di sistema in corrispondenza di riesami periodici da parte della Direzione ed in queste occasioni, tali obiettivi sono soggetti alle necessarie revisioni senza, però, dare origine ad una specifica revisione del presente documento.

5. RISORSE E METODOLOGIE DI LAVORO

Per il pieno raggiungimento degli obiettivi precedentemente descritti, la Direzione impegna tutte le Risorse Umane e strumentali che si renderanno necessarie. In particolare, i collaboratori sono selezionati ed formati con l'obiettivo di assicurare il più alto livello di professionalità e preparazione, garantendo un continuo aggiornamento delle competenze nelle Risorse Umane. La Direzione s'impegna a promuovere nel tempo il mantenimento di tali standard attraverso opportune attività di formazione e qualificazione delle Risorse Umane, attraverso il continuo adeguamento tecnologico delle infrastrutture esistenti, e l'acquisizione e rinnovamento del parco macchine e mezzi.

6. DESTINATARI

Tutti i dipendenti e i responsabili di **MILONTOURS** sono informati circa gli obiettivi relativi alla Qualità e al miglioramento continuo e devono partecipare attivamente al raggiungimento degli

stessi. Il raggiungimento di un'elevata qualità dei servizi erogati può essere innanzitutto determinato dalla diffusione di una "cultura della qualità" da parte del management in tutta l'organizzazione.

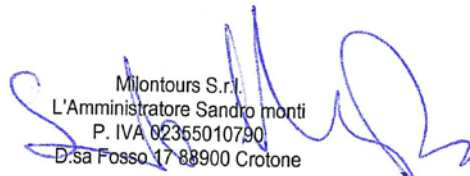
È necessario infatti creare tra tutti i livelli un coinvolgimento attivo ed un alto grado di consapevolezza dell'importanza del processo di orientamento alla Qualità. Per fare ciò la Direzione promuove la nuova cultura per mezzo della formazione e dell'esempio personale. La Politica sarà diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione attraverso l'informazione e la formazione specifica e tutte le altre forme di divulgazione che si riterranno più opportune. Conseguentemente, la Direzione si aspetta l'attiva e responsabile collaborazione da parte di tutti i soggetti coinvolti, ed attiverà opportune verifiche per accertarsi che gli obiettivi prefissati dalla Politica della qualità, siano stati effettivamente compresi ed applicati.

7. AGGIORNAMENTO

Nell'ottica del miglioramento continuo che muove ogni attività aziendale e persegue l'obiettivo primario di fornire servizi sempre più rispondenti alle richieste e ai fabbisogni degli utenti, questo documento sarà sottoposto a verifica e, se necessario, opportunamente aggiornato, per il conseguimento degli obiettivi individuati, sia in merito alla gestione interna sia verso i propri utenti.

Crotone, 10/01/2013

La Direzione Generale


Milontours S.r.l.
L'Amministratore Sandro monti
P. IVA 02365010790
D.sa Fosso 17 88900 Crotone