

POLITICA PER LA QUALITA'

La massima soddisfazione del cliente, la qualità del servizio progettato ed erogato, unitamente al rispetto dei requisiti legali cogenti, sono gli obiettivi principali che le Redazioni dell'Area Professionale del Sole 24 Ore perseguono nel tempo attraverso il miglioramento continuo e tempestivo dei propri processi, dei propri prodotti e dei servizi forniti.

La Direzione delle Redazioni dell'Area Professionale del Sole 24 Ore è convinta che sia estremamente importante, per la massima soddisfazione del Cliente, oltre che raggiungere gli obiettivi prefissati, il supporto, il coinvolgimento e la soddisfazione di tutti e a tutti i livelli all'interno dell'Organizzazione.

Principi fondanti della nostra conduzione organizzativa:

➤ **Orientamento ai bisogni del mercato -**

Analisi dei bisogni del mercato in termini di esigenze informative professionali.

Analisi del mercato dei competitors e di quanto in atto nelle aziende best in class, con particolare attenzione al cambiamento degli scenari di mercato a livello mondiale o di mercato domestico;

➤ **Centralità del cliente** - mirare sempre con il proprio agire alla soddisfazione e alla fidelizzazione del cliente con l'obiettivo di accrescere le competenze per affrontare le situazioni mutevoli del mercato, attraverso una informazione tempestiva completa ed autorevole;

➤ **Considerare l'innovazione come leva di sviluppo del business** avendo un approccio positivo ai problemi attraverso le logiche del teamworking;

➤ **Centralità / Importanza del fornitore** (autori/collaboratori) - creare solide partnership con i fornitori critici attraverso una selezione per affidabilità ed autorevolezza, rendendoli partecipi nella realizzazione del progetto informativo sia in fase di progettazione che in fase di erogazione del servizio;

➤ **Orientamento alla qualità a 360°** - tutti gli aspetti organizzativi devono mirare all'eccellenza ed al miglioramento continuo (contenuti, autori, materiali, flusso dei processi di comunicazione, di progettazione, di erogazione dei servizi, stampa, elaborazione grafica, design e intuitività di prodotto);

➤ **Orientamento ai risultati economici e alla gestione dei costi in una logica di efficienza** - definizione di obiettivi individuali e di squadra, periodicamente verificati e ridefiniti.

Per poter assolvere gli impegni che si è assunta, la Direzione delle Redazioni dell'Area Professionale del Sole 24 Ore crede sia funzionale la predisposizione e l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti espressi dalla norma UNI EN ISO 9001.

La Direzione è altresì convinta del valore e dell'importanza del continuo miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità della propria organizzazione.

Milano, 12 settembre 2019

Dr. Eraldo Minella

