

POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Alta Direzione, al fine di garantire che l'attività di Cica S.r.l. sia svolta nel pieno rispetto dei requisiti della norma ISO 9001 e di quelli richiesti dai propri clienti, definisce i principi di riferimento della propria Politica della Qualità:

L'Alta Direzione di CI.CA. S.r.l., società specializzata nella progettazione, organizzazione ed erogazione di congressi, eventi scientifici, convention aziendali e corsi di formazione continua, con particolare riferimento al settore sanitario ed ECM, riconosce la gestione della qualità come elemento strategico fondamentale per garantire la crescita sostenibile dell'organizzazione, la competitività sul mercato e la piena soddisfazione delle parti interessate.

Obiettivi della qualità

- L'Organizzazione pone il proprio impegno in materia di qualità al pari di tutte le altre esigenze di tipo gestionale - organizzativo. Periodicamente e sistematicamente:
- pianifica e mette in atto gli **obiettivi di qualità** e i relativi traguardi
- controlla con continuità l'andamento di tali programmi, apportando, se necessario, le opportune azioni correttive
- La qualità rappresenta per CI.CA. S.r.l. un valore integrato nella cultura aziendale e un principio guida per tutte le attività operative e decisionali. L'organizzazione considera ogni evento come un sistema complesso nel quale competenze scientifiche, esigenze organizzative, innovazione tecnologica, rispetto normativo e capacità relazionale devono integrarsi per generare valore per clienti, partecipanti, partner e stakeholder.
- La Direzione si impegna a mantenere attivo e migliorare continuamente il proprio Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), assicurando che tutti i processi aziendali siano orientati all'efficacia, all'efficienza, alla conformità normativa e al miglioramento continuo.
- In linea con i principi della norma ISO 9001:2015, CI.CA. S.r.l. analizza periodicamente il proprio contesto interno ed esterno, valutando gli aspetti economici, tecnologici, normativi e sociali che possono influenzare la capacità dell'organizzazione di fornire servizi conformi alle aspettative dei clienti.
- L'azienda riconosce il settore congressuale e della formazione sanitaria come un ambiente caratterizzato da elevata dinamicità, nel quale risultano fondamentali flessibilità organizzativa, aggiornamento continuo e capacità di anticipare le esigenze del mercato.
- CI.CA. S.r.l. si pone come partner strategico per comitati scientifici, società medico-scientifiche, aziende sanitarie, sponsor, relatori e partecipanti, garantendo un approccio integrato alla gestione degli eventi attraverso:

POLITICA PER LA QUALITÀ

	- la digitalizzazione dei flussi informativi, dei processi amministrativi e delle attività di segreteria organizzativa; - l'utilizzo di strumenti tecnologici innovativi per la gestione degli eventi in presenza, virtuali e ibridi; - la gestione trasparente ed etica dei rapporti con sponsor e partner commerciali; - il costante aggiornamento rispetto alle normative nazionali e internazionali applicabili, comprese le disposizioni relative alla formazione ECM; - il monitoraggio delle aspettative e delle esigenze delle parti interessate al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti.
Impegno alla soddisfazione e dei requisiti applicabili	Cica si impegna a garantire elevati standard qualitativi nella progettazione e gestione degli eventi, assicurando attenzione alla logistica, alla scelta delle sedi, ai servizi tecnici, all'assistenza ai partecipanti e alla gestione delle attività scientifiche, applicando la qualità secondo i seguenti principi: Focalizzazione sul Cliente e sugli Stakeholder La soddisfazione del cliente viene monitorata attraverso strumenti di raccolta feedback, analisi dei risultati e valutazione delle opportunità di miglioramento. La Direzione promuove azioni preventive finalizzate a garantire continuità operativa anche in presenza di cambiamenti normativi, evoluzioni tecnologiche, variazioni del mercato o situazioni impreviste. Risk-Based Thinking La gestione dei rischi comprende la pianificazione degli eventi, la selezione dei fornitori, la sicurezza delle informazioni, la protezione dei dati e la capacità di risposta tempestiva alle emergenze. Coinvolgimento e Valorizzazione delle Persone Cica è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, 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 e motivate. Ogni persona è responsabilizzata nel contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali e al mantenimento degli standard qualitativi definiti.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Gestione delle Relazioni con i Fornitori

L'organizzazione considera i fornitori partner strategici per la realizzazione degli eventi e sviluppa rapporti basati su affidabilità, competenza e condivisione degli obiettivi qualitativi.

La collaborazione con fornitori qualificati consente di garantire uniformità, sicurezza e continuità nella qualità del servizio.

Miglioramento Continuo e Innovazione

CI.CA. S.r.l. applica il principio del miglioramento continuo attraverso il modello PDCA (Plan-Do-Check-Act),

L'innovazione tecnologica viene considerata uno strumento fondamentale per aumentare l'efficienza dei processi, migliorare l'esperienza degli utenti e rendere più sostenibili le attività aziendali.

Comunicazione

La presente Politica della Qualità viene comunicata a tutto il personale interno e ai collaboratori affinché sia pienamente compresa, applicata e tradotta in comportamenti coerenti con gli obiettivi aziendali.

L'Organizzazione:

- ricerca un dialogo aperto con il pubblico e le parti interessate al fine di far comprendere gli standard qualitativi delle attività
- tiene in considerazione le richieste dei clienti, delle organizzazioni sociali e sindacali, dei dipendenti, delle autorità pubbliche e di tutte le altre parti interessate.

Miglioramento continuo

Ci ca 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, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

La soddisfazione dei Clienti si raggiunge con una costante volontà di miglioramento e preparazione professionale.

Cica deve essere riconosciuta dai Clienti come un'azienda ad elevata professionalità, flessibile, rivolta a soddisfare e fidelizzare il Cliente.

Il compito primario è che il Cliente riconosca questo impegno che deve essere perseguito, nel fermo rispetto delle normative vigenti, in tutte le nostre attività.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001

POLITICA PER LA QUALITÀ

Lo strumento scelto per l'attuazione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alle norme **UNI EN ISO 9001:2015**.

Firma Direzione Generale per approvazione

..... 22/06/2026