

POLITICA PER LA QUALITÀ

Itur rappresenta la naturale confluenza di professionalità che si sono formate nel campo dell'accoglienza e dello sviluppo culturale e turistico e che operano nel settore da ormai più di vent'anni. La grande versatilità e segmentazione delle attitudini professionali dei collaboratori di Itur e la capacità di fare squadra soprattutto nei momenti più critici sono i punti di forza della nostra offerta.

Grazie a queste caratteristiche siamo in grado di mettere in campo, in ogni situazione, una squadra di professionisti in grado di interpretare nel dettaglio le richieste e le necessità dei nostri partner istituzionali e commerciali. Le professionalità che compongono Itur ci permettono di affiancare Pubbliche Amministrazioni, enti, fondazioni e privati in ambiti operativi quali la gestione in outsourcing di sistemi di accoglienza e informazione turistica presso uffici turistici, centri visita e info-point, la gestione in outsourcing di musei e beni culturali e di biblioteche.

Alla base della nostra filosofia aziendale c'è il raggiungimento della piena soddisfazione dei nostri clienti attraverso la conformità dei nostri servizi alle loro esigenze ed aspettative. Ci impegniamo inoltre a garantire la conformità dei nostri servizi alle leggi vigenti e alle normative cogenti. Tutti noi che lavoriamo in Itur operiamo di concerto e individualmente al fine di ottenere, ognuno all'interno delle proprie attività e mansioni, un livello crescente di qualità del servizio reso. Questo può avvenire solo con una attenta organizzazione del nostro lavoro: tutti, ad ogni livello aziendale, dobbiamo impegnarci a svolgere al meglio i nostri compiti, soprattutto con un orientamento alla prevenzione degli errori e dei rischi e al saper cogliere le opportunità. Riteniamo che i nostri punti di forza siano: capacità di crescita e miglioramento, innovazione, ambizione, lealtà, clima aziendale, gruppo dirigente coeso e proattivo, buona strutturazione dei processi, presenza geografica estesa, capacità di personalizzare i progetti, alto livello qualitativo dei servizi resi, solida reputazione tra i clienti e i partner, ottima capacità di fare rete, credibilità, solidità e affidabilità finanziaria.

Abbiamo deciso di dotarci di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la Qualità" quale strumento di crescita della nostra organizzazione. Il nostro principale obiettivo è quello di offrire ai nostri clienti un servizio finalizzato a mettere al centro le persone (operatori e cittadini), operare con le Amministrazioni Pubbliche per mettere al centro del sistema turistico, i beni culturali ed i monumenti del territorio, porre attenzione ai bisogni del Committente e dell'utente finale sulle quali viene cucita una proposta gestionale su misura, contribuire ad innalzare il livello qualitativo dell'ospitalità e dell'accoglienza nei territori nei quali operiamo.

Per raggiungere gli obiettivi indicati, per ottenere la massima soddisfazione del cliente (committente e utente) e dei nostri stakeholder migliorare le nostre performance ci impegniamo a:

- ◆ mantenere un adeguato programma di formazione dei nostri collaboratori;
- ◆ favorire la crescita della capacità di leadership da parte delle risorse che ricoprono responsabilità sui vari settori ed aree geografiche e dei referenti delle commesse;
- ◆ mantenersi sempre aggiornati su normative inerenti all'ambito lavorativo (sicurezza sul lavoro, privacy, legislazione pertinente ai nostri settori di intervento, ...);

- ◆ mantenere un elevato standard qualitativo dei nostri strumenti gestionali e dei processi di comunicazione interna ed esterna e di coordinamento tra sede centrale ed unità locali;
- ◆ declinare questa Politica in obiettivi per la qualità di periodo per i vari livelli e funzioni aziendali per perseguire il miglioramento continuo.
- ◆ promuovere pratiche di sostenibilità ambientale ed economica, riducendo gli impatti negativi e valorizzando le risorse dei territori in cui operiamo;
- ◆ consolidare l'impegno verso la parità di genere e le pari opportunità, in coerenza con la certificazione ottenuta, garantendo inclusione, equità e valorizzazione delle diversità;
- ◆ investire nella digitalizzazione e nell'innovazione, adottando soluzioni tecnologiche che migliorino i processi interni, la fruizione dei servizi e la competitività aziendale;
- ◆ rafforzare la sicurezza informatica (cyber security), proteggendo i dati aziendali e quelli dei nostri stakeholder con strumenti e procedure allineate agli standard più aggiornati;
- ◆ sviluppare in modo etico e responsabile l'uso dell'intelligenza artificiale e delle nuove tecnologie, a supporto dei processi decisionali, della gestione dei servizi e della valorizzazione dei patrimoni culturali e turistici.

La gestione del rischio è parte fondamentale del Processo decisionale, inteso come percorso logico che mette in condizione la Direzione ed il Management di assumere decisioni come risultato di una corretta valutazione dei possibili effetti, positivi o negativi, degli eventi considerati. La gestione del rischio aiuta la Direzione e tutto il suo staff manageriale ad applicare le logiche della prevenzione all'interno di tutti i processi e durante lo svolgimento delle attività in azienda. Sarà preciso impegno della Direzione assistere tutto il personale aziendale nel mantenimento del Sistema Qualità Aziendale, comunicare, fare comprendere ed applicare questa Politica all'interno dell'organizzazione e metterla a disposizione degli stakeholder tramite la pubblicazione sul nostro sito internet.

Mondovì, 31 luglio 2025

**Il Presidente di Itur s.c.
Emiliano Monaco**



CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE

Certificato n.:
C571138

Data Prima Emissione:
20 ottobre 2022

Validità:
20 ottobre 2022 – 19 ottobre 2025

Si certifica che il sistema di gestione di
ITUR SOCIETA' COOPERATIVA
Via San Lorenzo, 1 - 12084 Mondovì (CN) - Italia

È conforme allo Standard:

ISO 9001:2015

Questa certificazione è valida per il seguente campo applicativo:
Progettazione ed erogazione di servizi di informazione ed accoglienza turistica presso uffici turistici, centri visita e infopoint, servizi museali e bibliotecari (IAF 39)

Luogo e Data:
Vimercate (MB), 20 ottobre 2022



SGQ N° 003 A
SGA N° 003 D
SGE N° 007 M
SCR N° 004 F

EMAS N° 009 P
PRD N° 003 B
PRS N° 094 C
SSI N° 002 G

Membro di MLA EA per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, PRD, PRS, ISP, GIIG, LAB e LAT, di MLA IAF per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, SSI, FSM e PRD e di MRA ILAC per gli schemi di accreditamento LAB, MED, LAT e ISP

Per l'Organismo di Certificazione:
DNV - Business Assurance
Via Energy Park, 14, - 20871 Vimercate (MB) - Italy

Claudia Baroncini
Management Representative

Il mancato rispetto delle condizioni stabilite nel regolamento di certificazione potrebbe invalidare il certificato.

UNITA' ACCREDITATA: DNV Business Assurance Italy S.r.l., Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) - Italy - TEL: +39 68 99 905. www.dnv.it