



NOLOOP

NOLOOP S.R.L.	POLITICA PER LA QUALITÀ	Edizione 3 Data revisione: 29/07/2026 Pagina 1 di 7
---------------	-------------------------	--

POLITICA PER LA QUALITÀ

BREVE INTRODUZIONE

NOLOOP S.r.l. – Società Benefit considera la qualità un principio fondamentale della propria attività e uno strumento essenziale per generare valore duraturo per clienti, persone, fornitori, partner e altre parti interessate.

Per NOLOOP, qualità significa comprendere le esigenze dei clienti, rispettare gli impegni assunti, pianificare e controllare efficacemente i processi, prevenire errori e inefficienze, valorizzare le competenze e migliorare continuamente i servizi offerti.

La presente Politica è coerente con l'identità di Società Benefit di NOLOOP, con i principi di responsabilità d'impresa adottati dall'Organizzazione e con il percorso di integrazione della sostenibilità nella strategia e nelle attività aziendali.

Gli aspetti specificamente riferiti alla salute, alla sicurezza e alla tutela dei clienti, degli utenti e dei destinatari dei servizi sono disciplinati dalla relativa Politica istituzionale. La presente Politica si concentra sulla qualità dei processi, sull'affidabilità organizzativa e sul miglioramento continuo.

1. SCOPO

La presente Politica definisce i principi, gli impegni e gli obiettivi attraverso i quali NOLOOP intende:

- assicurare la qualità, l'affidabilità e la conformità dei servizi erogati;
- comprendere e soddisfare i requisiti dei clienti e delle altre parti interessate;
- rispettare gli obblighi normativi, contrattuali e volontariamente assunti;
- prevenire errori, ritardi, inefficienze e non conformità;
- gestire in modo consapevole rischi e opportunità;
- sviluppare le competenze e il coinvolgimento delle persone;
- promuovere una catena di fornitura qualificata e affidabile;
- favorire l'innovazione e il miglioramento continuo;
- monitorare le prestazioni attraverso obiettivi e indicatori misurabili.

La Politica costituisce il quadro di riferimento per la definizione e il riesame degli obiettivi aziendali in materia di qualità.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Politica si applica a tutte le sedi, attività, processi e servizi rientranti nel perimetro organizzativo di NOLOOP, con particolare riferimento a:

NOLOOP S.R.L.	POLITICA PER LA QUALITÀ	Edizione 3 Data revisione: 29/07/2026 Pagina 2 di 7
---------------	-------------------------	--

- ideazione, progettazione, organizzazione e gestione di eventi;
- attività commerciali e contrattuali;
- pianificazione e coordinamento dei progetti;
- gestione delle risorse e delle competenze;
- approvvigionamento di beni e servizi;
- selezione e monitoraggio di fornitori e partner;
- gestione delle informazioni e della documentazione;
- monitoraggio delle prestazioni;
- gestione dei reclami, delle non conformità e delle azioni correttive;
- valutazione e miglioramento dei processi.

La Politica si applica a tutto il personale e, per quanto pertinente, a collaboratori, consulenti, fornitori e partner che operano con o per conto di NOLOOP.

3. RIFERIMENTI

La presente Politica è definita in coerenza con:

- la normativa applicabile alle attività e ai servizi erogati;
- la norma ISO 9001 relativa ai sistemi di gestione per la qualità;
- le norme ISO 14001, ISO 45001, ISO/IEC 27001 e ISO 20121, per gli aspetti pertinenti all'integrazione della qualità con ambiente, salute e sicurezza, sicurezza delle informazioni e gestione sostenibile degli eventi;
- i principi del Global Compact delle Nazioni Unite;
- gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030;
- lo Statuto e le finalità di beneficio comune di NOLOOP;
- il Codice Etico, il Codice di Condotta dei Fornitori e le altre politiche istituzionali adottate dall'Organizzazione.

La Politica contribuisce in particolare ai seguenti Obiettivi di Sviluppo Sostenibile:

- **SDG 8 – Lavoro dignitoso e crescita economica** , attraverso lo sviluppo delle competenze, il miglioramento dell'organizzazione e una crescita responsabile;
- **SDG 9 – Imprese, innovazione e infrastrutture** , attraverso l'innovazione, la digitalizzazione e il miglioramento dei processi;
- **SDG 12 – Consumo e produzione responsabili** , attraverso una gestione consapevole dei servizi e della catena di fornitura;

NOLOOP S.R.L.	POLITICA PER LA QUALITÀ	Edizione 3 Data revisione: 29/07/2026 Pagina 3 di 7
---------------	-------------------------	--

- **SDG 17 – Partnership per gli obiettivi** , attraverso la collaborazione con clienti, fornitori, partner e stakeholder.

4. TERMINI E DEFINIZIONI

Qualità: capacità di un servizio, di un processo o dell'Organizzazione di soddisfare i requisiti definiti, le aspettative legittime e gli impegni assunti.

Cliente: soggetto pubblico o privato che richiede, acquista o riceve i servizi di NOLOOP.

Parte interessata: persona, organizzazione o gruppo che può influenzare le attività di NOLOOP, esserne influenzato o avere un interesse rispetto alle decisioni assunte.

Processo: insieme coordinato di attività finalizzate al conseguimento di un risultato.

Non conformità: mancato rispetto di un requisito normativo, contrattuale, organizzativo o volontariamente assunto.

Azione correttiva: intervento volto a eliminare la causa di una non conformità e a prevenirne il ripetersi.

Miglioramento continuo: attività ricorrente finalizzata ad accrescere l'efficacia, l'efficienza e l'affidabilità dei processi e dei servizi.

KPI – Key Performance Indicator: indicatore utilizzato per misurare le prestazioni e verificare il raggiungimento degli obiettivi.

5. RESPONSABILITÀ

La Direzione approva la presente Politica, ne assicura la coerenza con gli indirizzi strategici di NOLOOP e mette a disposizione le risorse necessarie alla sua attuazione.

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato coordina l'aggiornamento, la diffusione e il monitoraggio della Politica e supporta la Direzione nella valutazione delle prestazioni.

I responsabili delle funzioni aziendali assicurano l'applicazione dei principi della Politica nei processi di propria competenza, promuovendo il raggiungimento degli obiettivi e la tempestiva gestione delle eventuali criticità.

Tutto il personale è chiamato a contribuire alla qualità dei servizi, rispettare le responsabilità assegnate, segnalare eventuali anomalie e partecipare attivamente alle iniziative di miglioramento.

6. PRINCIPI E IMPEGNI

6.1 Centralità del cliente e delle parti interessate

NOLOOP S.R.L.	POLITICA PER LA QUALITÀ	Edizione 3 Data revisione: 29/07/2026 Pagina 4 di 7
---------------	-------------------------	--

NOLOOP si impegna a comprendere le esigenze espresse e implicite dei clienti, verificandone la fattibilità e traducendole in requisiti chiari, condivisi e coerenti con le risorse disponibili.

L'Organizzazione promuove una comunicazione trasparente e tempestiva, assicurando coerenza tra l'offerta, gli accordi contrattuali e il servizio effettivamente erogato.

Le esigenze del cliente sono considerate insieme a quelle delle altre parti interessate, nel rispetto della normativa, dei principi etici, delle politiche aziendali e degli impegni di sostenibilità assunti da NOLOOP.

6.2 Qualità e affidabilità dei processi

NOLOOP pianifica e controlla i propri processi al fine di garantire:

- chiarezza dei ruoli e delle responsabilità;
- corretta definizione delle attività e delle tempistiche;
- adeguato coordinamento tra le funzioni coinvolte;
- disponibilità delle risorse necessarie;
- affidabilità delle informazioni utilizzate;
- tracciabilità delle decisioni rilevanti;
- tempestiva gestione degli scostamenti e degli imprevisti;
- verifica dei risultati conseguiti.

La qualità viene integrata fin dalle fasi iniziali di progettazione e pianificazione e non è considerata unicamente come controllo finale del servizio.

6.3 Gestione dei rischi e delle opportunità

NOLOOP adotta un approccio basato sulla valutazione dei rischi e delle opportunità, proporzionato alla natura, alla complessità e alle caratteristiche delle attività svolte.

L'Organizzazione si impegna a individuare preventivamente i fattori che potrebbero compromettere il raggiungimento degli obiettivi, la conformità dei servizi o il rispetto degli impegni assunti.

Le opportunità di miglioramento, innovazione, efficientamento e sviluppo sostenibile vengono valutate e, ove possibile, integrate nella progettazione dei servizi e nell'organizzazione dei processi.

6.4 Competenze e coinvolgimento delle persone

NOLOOP riconosce che la qualità dipende dalla competenza, dalla consapevolezza e dalla partecipazione delle persone.

A tal fine, l'Organizzazione si impegna a:

- definire con chiarezza ruoli e responsabilità;

NOLOOP S.R.L.	POLITICA PER LA QUALITÀ	Edizione 3 Data revisione: 29/07/2026 Pagina 5 di 7
---------------	-------------------------	--

- assicurare formazione e aggiornamento adeguati;
- favorire la condivisione delle conoscenze;
- promuovere la collaborazione tra le funzioni;
- valorizzare l'esperienza maturata nei progetti;
- incoraggiare la segnalazione di criticità e opportunità di miglioramento;
- sviluppare una cultura fondata sulla responsabilità e sulla prevenzione degli errori.

6.5 Fornitori e partner

NOLOOP considera fornitori e partner parte integrante della qualità dei servizi erogati.

La loro selezione e valutazione tengono conto, in modo proporzionato alla rilevanza della fornitura, di criteri quali:

- competenza ed esperienza;
- affidabilità e puntualità;
- conformità normativa;
- qualità dei beni e dei servizi;
- capacità organizzativa;
- correttezza professionale;
- rispetto dei principi etici, sociali e ambientali adottati da NOLOOP;
- capacità di collaborare alla gestione delle criticità e al miglioramento del servizio.

NOLOOP promuove rapporti trasparenti e collaborativi, orientati alla crescita reciproca e alla prevenzione delle non conformità.

6.6 Innovazione e miglioramento continuo

NOLOOP promuove l'innovazione organizzativa, tecnologica e digitale come strumento per migliorare l'efficienza, la qualità dei servizi e la capacità di rispondere alle esigenze dei clienti.

L'Organizzazione analizza i risultati conseguiti, le non conformità, i reclami, i feedback, gli audit e le esperienze maturate, al fine di:

- individuare le cause delle criticità;
- prevenire il ripetersi degli errori;
- migliorare procedure e modalità operative;
- sviluppare nuove competenze;
- semplificare e rendere più efficaci i processi;
- favorire la diffusione delle buone pratiche.

NOLOOP S.R.L.	POLITICA PER LA QUALITÀ	Edizione 3 Data revisione: 29/07/2026 Pagina 6 di 7
---------------	-------------------------	--

7. OBIETTIVI

7.1 Obiettivi qualitativi

NOLOOP persegue i seguenti obiettivi qualitativi:

- migliorare la capacità di comprendere e tradurre le esigenze dei clienti in soluzioni concrete e realizzabili;
- assicurare coerenza tra proposta commerciale, accordi contrattuali, progettazione e servizio erogato;
- rafforzare la pianificazione e il controllo dei progetti;
- migliorare il coordinamento e la collaborazione tra le funzioni aziendali;
- prevenire errori, ritardi, inefficienze e duplicazioni;
- sviluppare le competenze tecniche, organizzative e gestionali;
- garantire una gestione tempestiva delle criticità;
- consolidare una catena di fornitura affidabile e responsabile;
- promuovere innovazione, digitalizzazione e semplificazione dei processi;
- utilizzare reclami, feedback e non conformità come occasioni di apprendimento;
- diffondere una cultura della qualità e della responsabilità condivisa;
- migliorare costantemente l'efficacia dei processi e dei servizi.

7.2 Obiettivi quantitativi

In coerenza con gli obiettivi definiti dalla Direzione, NOLOOP assume i seguenti riferimenti quantitativi:

- chiudere entro i termini stabiliti almeno il 90% delle azioni correttive;
- mantenere entro il valore massimo annuale di una non conformità il numero delle non conformità rilevate negli audit interni ed esterni;
- raccogliere e documentare almeno 10 feedback positivi e volontari dei clienti all'anno;
- perseguire l'obiettivo di zero reclami dei clienti, monitorando contestualmente eventuali errori procedurali rilevati durante la progettazione e l'esecuzione degli eventi.

Gli obiettivi sono valutati tenendo conto del numero, della natura e della complessità dei progetti gestiti e possono essere aggiornati dalla Direzione sulla base dei risultati conseguiti, dei cambiamenti del contesto e delle priorità strategiche dell'Organizzazione.

8. MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO

L'attuazione della presente Politica e il raggiungimento degli obiettivi sono monitorati attraverso indicatori riguardanti, tra gli altri:

- feedback e reclami dei clienti;

NOLOOP S.R.L.	POLITICA PER LA QUALITÀ	Edizione 3 Data revisione: 29/07/2026 Pagina 7 di 7
---------------	-------------------------	--

- conformità dei servizi;
- rispetto degli impegni e delle tempistiche;
- non conformità rilevate;
- azioni correttive e relativo stato di avanzamento;
- esiti degli audit interni ed esterni;
- prestazioni dei processi;
- affidabilità dei fornitori;
- attività formative e sviluppo delle competenze;
- iniziative di miglioramento realizzate.

I risultati sono analizzati periodicamente dalla Direzione. Gli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi sono valutati per individuarne le cause e definire le necessarie azioni correttive o di miglioramento.

NOLOOP non limita la valutazione della soddisfazione dei clienti a strumenti standardizzati, ma considera anche reclami, segnalazioni, riscontri ricevuti durante e dopo l'erogazione dei servizi, e-mail e altre evidenze documentabili.

La presente Politica è riesaminata almeno annualmente e ogni volta che intervengano cambiamenti significativi nell'Organizzazione, nelle attività, nei requisiti applicabili o nelle aspettative delle parti interessate.

9. COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE

NOLOOP assicura che la presente Politica sia comunicata, compresa e applicata a tutti i livelli dell'Organizzazione.

La Politica è resa disponibile al personale, ai collaboratori, ai clienti, ai fornitori, ai partner e agli altri stakeholder attraverso il sito aziendale e gli ulteriori canali di comunicazione ritenuti appropriati.

La Direzione promuove il coinvolgimento delle persone e incoraggia la formulazione di osservazioni, proposte e segnalazioni, nella consapevolezza che la qualità deriva dal contributo e dalla responsabilità condivisa di tutta l'Organizzazione.