

POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITÀ

UNI EN ISO 9001:2015

Profilo aziendale

Auditel ha il modello di governance più evoluto a livello internazionale: il Joint Industry Committee (JIC), organismo a controllo incrociato che riunisce tutte le componenti dell'industria televisiva, ossia i broadcasters, gli investitori pubblicitari, le agenzie e i centri media. La maggioranza del Consiglio di amministrazione è costituita dalla componente mercato.

L'attività di Auditel è profondamente incardinata nell'assetto istituzionale e regolatorio del Paese e sottoposta alla vigilanza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom). In considerazione della delicatezza del compito svolto dalla Società e della sua speciale responsabilità, l'attività di Auditel prevede anche un costante coordinamento con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm) e il Garante per la protezione dei dati personali (Privacy), sia a livello Comunitario che italiano.

Mission

Dal 1984 la mission di Auditel è la rilevazione e la diffusione dei dati che fotografano, 24 ore su 24, minuto per minuto, l'intera offerta televisiva nella sua articolazione digitale, live e on-demand, su tutte le piattaforme e tutti i device. Un compito necessitato, oltre che vigilato, poiché le informazioni – materia prima di cui si alimentano le analisi e le pianificazioni pubblicitarie – esprimono una *currency*, cioè l'unità di misura riconosciuta dal mercato per valutare il ritorno dei propri investimenti, sia sotto il profilo editoriale che sotto il profilo pubblicitario.

L'intera architettura tecnologica grazie alla quale Auditel è in grado di misurare gli ascolti televisivi (contenuti editoriali e pubblicità) poggia su una grande indagine sociale che viene realizzata visitando le case di oltre 20 mila famiglie: la Ricerca di Base Auditel.

Accurato processo di rilevazione che "fotografa" sette volte l'anno la società italiana, le strutture familiari e le loro interazioni con i media, la Ricerca di Base permette anche di alimentare il SuperPanel™ Auditel, un campione che, in rapporto alla popolazione, non ha uguali a livello mondiale, giacché conta sulla collaborazione di 16.100 famiglie, equivalenti a circa 41.000 individui.

Il SuperPanel™ garantisce ad Auditel un'assoluta granularità nella rilevazione delle emittenti piccole, tematiche e locali; e un'assoluta stabilità anche nella misurazione delle emittenti a più vasto ascolto.

Grazie anche al SuperPanel™ è stato possibile costruire la complessa architettura tecnologica che ha dato vita alla soluzione Auditel per la rilevazione dei device digitali, il nuovo sistema di rilevazione censuaria - attivo dal 16 dicembre 2018 - che permette di misurare, su tutti i device digitali, gli ascolti della cosiddetta TV oltre la TV. L'intero processo di rilevazione Auditel è tracciabile. I suoi algoritmi e i protocolli di elaborazione sono accessibili e depositati in garanzia: in qualunque momento i dati di ascolto possono essere riprodotti in maniera certificata da un revisore esterno

Vision

Auditel continuerà a costituire il punto di riferimento autorevole e indipendente per il mercato. Pertanto guarderà con attenzione allo sviluppo tecnologico e alle eventuali evoluzioni normative, prendendo tutte le misure necessarie al fine di rimanere sempre in *fine tuning* con i cambiamenti imposti dalla trasformazione della realtà multimediale.

Impegni Management

Il Management si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla qualità attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti qui esposti e la verifica dei risultati ottenuti. Inoltre, si impegna a:

- promuovere la Conoscenza Organizzativa, tramite il coinvolgimento dei collaboratori nel processo di valutazione dei rischi e proposizione delle azioni di mitigazione, in particolare sensibilizzandoli sulla relativa influenza che ognuno può esercitare nello svolgimento delle proprie mansioni: impegno della Direzione sarà creare le condizioni affinché ciascuna risorsa possa essere propositiva nella costante segnalazione dei problemi, nella collaborazione per la loro risoluzione, nell'impegno nella ricerca del miglioramento e nella attenzione alla prevenzione, anche attraverso lo sviluppo del "Risk Based Thinking";
- disporre risorse e mezzi adeguati al raggiungimento degli obiettivi e il miglioramento continuo, in modo da mettere il personale nelle condizioni di svolgere al meglio il proprio lavoro e accrescere le performance ambientali e di salute e sicurezza;
- condurre tutte le attività dell'azienda nel rispetto dell'assetto regolatorio nazionale e comunitario, garantendo una totale collaborazione con tutti gli stakeholder interessati e collaborando con le Autorità nazionali incaricate di vigilare sulla corretta applicazione delle normative in oggetto (Garante della privacy, AgCom, Parlamento italiano etc...);
- mantenere rapporti di fattiva collaborazione con i *provider* strategici esterni di servizi connessi alla produzione dei dati di *audience* attraverso costanti monitoraggi e controlli circa la correttezza delle procedure applicate;
- mantenere e potenziare un fitto ed efficace sistema di comunicazione interna ed esterna attraverso canali dedicati affinché non si rilevano situazioni sottoposte a facili interpretazioni. La comunicazione all'esterno permette di costruire la percezione della qualità del servizio e a creare un canale permanente di ascolto e di verifica del livello di soddisfazione del cliente.

Obiettivi

Obiettivi strategici e specifici Piani di Miglioramento definiti annualmente nel corso delle Management Review, prevedono di:

- garantire la *Business Continuity* operativa e di accessibilità/rilevabilità dei dati garantendo la sicurezza dei sistemi informativi e preservando le informazioni assicurandone la disponibilità, la riservatezza e l'integrità;
- contribuire alla crescita aziendale attraverso la ricerca e sviluppo di sempre nuovi prodotti flessibili orientati alle richieste del mercato;
- assicurare il rispetto dei requisiti qualitativi, temporali, economici della propria offerta di prodotti e servizi in conformità alla normativa cogente, tenendo nella più alta considerazione le istanze di tutti gli *Stakeholders*, ed attuando logiche di prevenzione delle non conformità;
- prevedere metodi di misurazione delle prestazioni e dei processi del Sistema di Gestione della Qualità attraverso la definizione di indicatori di monitoraggio e definendo un sistema di obiettivi quantificati e misurabili;
- implementare e migliorare con continuità il Sistema di Gestione aziendale, in conformità allo standard UNI EN ISO 9001:2015;
- garantire un adeguato livello di formazione ed informazione di tutto il personale, in un'ottica di incremento della consapevolezza del ruolo e delle responsabilità assunte.

Scopo e campo di applicazione

“Rilevazione e diffusione dei dati che misurano, 24 ore su 24, minuto per minuto, l'ascolto televisivo, tradizionale e digital, live e on-demand, conseguito sul territorio nazionale”

Strategies & Keywords

Innovazione e unicità

Impegno nella ricerca e nello sviluppo di nuovi sistemi di rilevazione e di nuove soluzioni tecnologiche al fine di rimanere sempre in *fine tuning* con i cambiamenti imposti dalla trasformazione della realtà multimediale.

Garanzia di qualità, trasparenza e verificabilità del dato

L'intero processo di rilevazione Auditel è tracciabile. I suoi algoritmi e i protocolli di elaborazione sono accessibili e depositati in garanzia: in qualunque momento i dati di ascolto possono essere riprodotti in maniera certificata da un revisore esterno.

Responsabilità reciproca e tutela dell'interesse collettivo

Il modello di governance (JIC - *Joint Industry Committee*) e la collaborazione tra le diverse componenti in concorrenza tra loro – che operano nella considerazione di un interesse collettivo, compiendo scelte mai viziata dal vantaggio contingente – permettono ad Auditel di riunire tutti attorno ad un concetto di responsabilità reciproca.

Garanzia di terzietà

In considerazione della delicatezza del compito svolto dalla Società e della sua speciale responsabilità, l'attività di Auditel prevede un costante coordinamento con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm) e il Garante per la protezione dei dati personali (Privacy), sia a livello Comunitario che italiano.

Sede legale e operativa

Via Larga, 11, 20122

MILANO

Tel +39 02 5829861

e-mail auditel@auditel.it

www.auditel.it