

## Politica della Qualità

La Politica della Qualità della società Promo.ter si traduce nella volontà di perseguire specifici obiettivi, raggiungibili soltanto con l'azione congiunta ed integrata di tutte le funzioni aziendali, attraverso la coerenza globale con gli obiettivi d'ogni area.

Gli obiettivi che Promo.ter si prefigge sono:

### **RISPONDEZA ALLE ESIGENZE ED ALLE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE**

che si traduce in:

- ⇒ Effettuare un'approfondita analisi del Contesto e delle Parti Interessate sia interne che esterne;
- ⇒ Predisporre uno specifico risk assessment per individuare gli obiettivi di miglioramento per garantire una strategia aziendale coerente con le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate, sia interne che esterne e coi rischi individuati e valutati, in primis il rischio reputazionale, quello legato alla conformità normativa e legislativa e quello legato alla business continuity;
- ⇒ Individuare, convertire in requisiti ed ottemperare, le esigenze esplicite ed implicite del Cliente, comprese le attenzioni a particolari esigenze dello stesso e dei discenti a lui correlati;
- ⇒ pianificare e gestire i processi aziendali al fine di raggiungere la massima efficacia ed efficienza e garantendo la soddisfazione della responsabilità sociale ed etica dell'Organizzazione;
- ⇒ trovare rapidamente soluzioni ai problemi del Committente con spirito di collaborazione e garantendo efficacia, tempestività ed efficienza nell'esecuzione degli interventi ed il continuo miglioramento del processo produttivo;
- ⇒ rispettare le leggi in vigore e la normativa contrattuale con particolare riferimento al rispetto della Privacy e della proprietà intellettuale del cliente e dei discenti;
- ⇒ impegnarsi a rendere disponibili i documenti di registrazione della qualità come testimonianza dell'assoluta trasparenza nella gestione della qualità dei servizi;
- ⇒ utilizzare le informazioni di ritorno dagli utenti per migliorare continuamente la Qualità delle prestazioni dell'azienda;
- ⇒ monitorare costantemente l'andamento del mercato, al fine di rendere sempre più innovativo e sostenibile il servizio reso.

La formazione e l'incremento della partecipazione proattiva alla produttività ed alla crescita aziendale del personale dipendente, la disponibilità di risorse adeguate (attrezzature e materiali), la selezione e formazione di fornitori qualificati, costituiscono il punto di forza di Promo.ter per il raggiungimento degli obiettivi della Qualità.

La formazione delle risorse umane si basa essenzialmente su:

- ⇒ **la cultura** (come cambiamento di mentalità aperta alla filosofia della Qualità);
- ⇒ **l'atteggiamento** (cioè come approccio nei confronti della Qualità e nelle relazioni interpersonali);
- ⇒ **la professionalità** (come conoscenza di base e specifica delle singole attività);
- ⇒ **l'azione** (come capacità di svolgere le proprie mansioni in autonomia).

La selezione dei fornitori dei servizi di formazione si fonda sulla verifica dei seguenti requisiti di base:

- ⇒ **competenze relative alla fornitura di servizi di formazione,**
- ⇒ **competenze personali, che riguardano qualità personali di un individuo come un facilitatore,**
- ⇒ **competenze di business, che riguardano la capacità del facilitatore di collegare la formazione agli obiettivi di business dei clienti.**

Al fine di garantire un servizio di elevatissima qualità in perfetto allineamento con quanto indicato nella ISO 21001:2019.

## VISION

Esperienza, innovazione, competenza, determinazione. Questi sono i principi sui quali si basa il progetto imprenditoriale dell'Organizzazione.

- ⇒ **Esperienza**, intesa come regole da seguire e perseguire nella gestione di una azienda.
- ⇒ **Innovazione**, intesa come novità ed originalità nei contenuti e nella forma dei progetti formativi e consulenziali offerti al Cliente, mediante anche l'utilizzo di moderne tecnologie.
- ⇒ **Competenza**, riconosciuta a tutti i componenti il gruppo di lavoro, nei vari settori aziendali.
- ⇒ **Determinazione**, nella ricerca delle giuste motivazioni per il raggiungimento degli obiettivi.
- ⇒ **Etica**, intesa come capacità di creare un ambiente professionale etico in cui tutte le parti interessate sono trattate in modo equo, in cui non vi siano conflitti di interesse e le attività sono condotte al solo scopo di generare benefici per tutte le parti interessate coinvolte

Il successo di un'impresa è determinato dalla qualità delle persone che vi lavorano. Per il nostro futuro, puntiamo sullo sviluppo delle capacità professionali individuali, sulla formazione di una squadra dinamica e informale, su un ambiente organizzativo flessibile e aperto, caratterizzato da un'imprenditorialità diffusa capace di affrontare un mercato sempre più in forte e rapida evoluzione.

L'orientamento al risultato, alla qualità e all'interfunzionalità sono le linee guida del nostro modo di pensare e operare, oggi come domani.

L'obiettivo primario che perseguiamo è la soddisfazione del Cliente.

### MISSION

La Mission Aziendale di Promo.ter per l'anno 2022 prevede i seguenti obiettivi finali:

- ⇒ Affermazione del brand di Confcommercio Roma.
- ⇒ Raggiungimento del budget programmato.
- ⇒ Soddisfazione del cliente attraverso la tempestività e la qualità dei servizi erogati.
- ⇒ Sostenibilità delle attività e dei servizi offerti ai clienti mediante attenzione alla salute e sicurezza dei discenti e dei docenti e trasmissione dei valori etici dell'organizzazione

Fondamentale è il miglioramento continuo, che si può conseguire attraverso il miglioramento del servizio, dei processi, dell'organizzazione, della professionalità e della cultura, nonché attraverso la riduzione delle non conformità, la prevenzione degli errori e l'eliminazione dei difetti, ottenendo, in tal modo, la riduzione dei costi. Il Sistema Qualità di seguito descritto, armonizzato secondo lo spirito della norma UNI EN ISO 9001:2015 e della norma UNI ISO 21001:2019, è lo strumento necessario per garantire il raggiungimento degli obiettivi della Qualità.

La Direzione garantisce attraverso il Rappresentante della Direzione per la Qualità (di seguito indicato come RappD), l'attuazione efficace ed il monitoraggio del Sistema di Gestione per la Qualità.

Lo stesso RappD rappresenta il Cliente all'interno dell'azienda nei confronti delle altre funzioni aziendali.

La Direzione favorisce l'applicazione, il miglioramento e lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità e si adopera affinché i principi della qualità totale, contenuti nel Manuale, procedure ed istruzioni siano divulgati, compresi e condivisi da tutti i dipendenti e collaboratori. La politica della Qualità è periodicamente riesaminata e divulgata ai collaboratori e all'esterno.

Roma, 27/09/2022

L'Administratore Unico

