

TERZIARIA SRL	POLITICA PER LA QUALITÀ	MOD 5.2 rev 03 01 08 2022
---------------	--------------------------------	--

5.2 POLITICA DELLA QUALITÀ

La politica per la qualità di Terziaria srl fa riferimento alle scelte strategiche da questa definite e collegate:

- Alle attese del "sistema associativo" del settore terziario della provincia di Pordenone (TERZIARIA SRL è partecipata al 100% da Confcommercio Imprese per l'Italia della provincia di Pordenone) ed al suo sistema di valori (dichiarati nel Codice Etico di Confcommercio imprese per l'Italia in edizione corrente - all 5.2.1- e nella dichiarazione relativa a "Mission, Vision e Valori" – all 5.2.2);
- Alle attese del sistema "delle imprese" (riunite in "Gruppi settoriali" e Mandamenti territoriali del terziario della provincia di Pn (principalmente nei settori del commercio, turismo, servizi, professioni e pubblica amministrazione) associate a Confcommercio Imprese per l'Italia della provincia di Pordenone.
- Alle attese delle "singole imprese e utenti clienti" che fruiscono dei nostri servizi formativi e di consulenza (principalmente nei settori del commercio, turismo, servizi, professioni e pubblica amministrazione).
- Alle attese di Enti e Amministrazioni che intervengono nella definizione e implementazione di politiche di sviluppo economico di interesse per le imprese e gli utenti di riferimento di Terziaria o con i quali Terziaria instaura rapporti di concertazione o partenariato per specifiche iniziative o progettualità.

Le attività svolte dalla società e dal proprio personale, sono finalizzate direttamente o indirettamente alla soddisfazione del Cliente con particolare riguardo:

ALLA ATTENZIONE E FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE E SULLE PARTI INTERESSATE

L'organizzazione si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici
- In particolare si impegna a:
- soddisfare il Cliente interagendo positivamente con lo stesso in modo da individuarne chiaramente le esigenze e le aspettative;
- identificare le opportunità in essere per la realizzazione e lo sviluppo di nuovi servizi in modo adeguato alle aspettative dei clienti;
- gestire i dati e le informazioni fornite dai Clienti assicurando massima garanzia di professionalità e riservatezza;
- rilevare sistematicamente la soddisfazione dei Clienti e Committenti per i servizi erogati rispetto a quanto atteso e dichiaratamente richiesto dagli stessi;
- fare in modo che ogni persona, che opera per conto di TERZIARIA SRL, applichi le linee d'azione stabilite dalla Direzione e formalizzate nel Sistema Qualità della società, al fine di raggiungere l'obiettivo della massima soddisfazione del Cliente.

APPROCCIO PER PROCESSI

L'organizzazione identifica i diversi processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

L'organizzazione gestisce i propri processi perché sia assicurata unità di azione in merito a:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

LEADERSHIP

L'organizzazione si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione, rendendo disponibili tutte le risorse

TERZIARIA SRL	POLITICA PER LA QUALITA'	MOD 5.2 rev 03 01 08 2022
---------------	---------------------------------	---------------------------------

necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

L'organizzazione comunica e promuove l'importanza del Sistema di Gestione e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

Si impegna

- a verificare periodicamente, in sede di Riesame del Sistema Qualità, il raggiungimento degli obiettivi posti, a fronte dell'esito fornito dagli indicatori associati a ciascuno d'essi.
- prevedere in tutte le fasi di erogazione del servizio, momenti di verifica che ne garantiscano l'esito finale positivo, in termini di efficienza della gestione
- a favorire lo sviluppo di processi di controllo, non solo per la correzione di eventuali anomalie, bensì anche alla prevenzione delle stesse;
- a sostenere tutte le iniziative rivolte sia al miglioramento della Qualità per il Cliente sia al miglioramento della Qualità per il personale della società.

VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio **risk-based thinking** (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi

COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE E DEGLI STAKEHOLDER

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, è 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 e diffonde la Politica della Qualità a tutto il personale nell'ambito delle loro competenze;

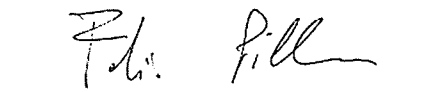
MIGLIORAMENTO

L'organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio sistema di gestione.

Il preliminare esame del contesto di riferimento delle attività e 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.



Dott. Luca Penna
AMMINISTRATORE DELEGATO



Sig. Fabio Pillon
PRESIDENTE

Pordenone, 01 agosto 2022