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

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. Massimo Giordano
AMMINISTRATORE DELEGATO

Sig. Fabio Pillon
PRESIDENTE

Pordenone, 29 giugno 2021