

## POLITICA PER LA QUALITÀ

**Progetto s.r.l.** si presenta sul mercato come una snella organizzazione operante nei servizi di progettazione, erogazione e rendicontazione di corsi di formazione e di pratiche per la richiesta di contributi e finanziamenti alle imprese. Il suo impegno fondamentale è la cura del servizio per i propri Clienti verso cui si propone come partner e non come mero consulente. La cura del cliente viene posta quindi al centro dell'attenzione di tutte le persone che fanno parte di Progetto S.r.l. e con ciò si intende incentivare **capacità di ascolto** e **capacità di problem solving** per assumere ruolo di Partner di fiducia per il Cliente. Tale approccio contribuisce a delineare uno stile di relazione con il Cliente incentrato sulla collaborazione e sulla continuità. L'approccio commerciale non è quindi per Progetto S.r.l. un rapporto "mordi e fuggi" incentrato solo sul fatturato, ma è visto come investimento a medio/lungo termine. Il processo di miglioramento continuo costituisce l'elemento fondamentale per raggiungere l'eccellenza nel coniugare la crescita aziendale, con elevati standard di qualità del servizio offerto in un contesto di sviluppo sostenibile. Per questo ogni attività/servizio viene continuamente innovata per renderla più utile al Cliente cercando di eliminare criticità. La Direzione ha pertanto adottato la scelta strategica di porre la massima attenzione alle esigenze delle Parti Interessate (Clienti, Personale dipendente, Fornitori, Enti ed Istituzioni), migliorando la comprensione delle loro esigenze e monitorando costantemente il servizio ed i processi interni affinché vengano mantenute le performance previste. In questo contesto si inserisce la Politica della Qualità che, oltre ad assicurare il pieno rispetto della legislazione e delle normative vigenti nella realizzazione del servizio, pone i seguenti **OBIETTIVI**:

- Soddisfare, nell'ambito del contesto in cui opera, le richieste delle Parti Interessate mantenendo competitività sul Mercato.
- Perseguire la soddisfazione del Cliente monitorandola costantemente.
- Monitorare l'andamento dei principali processi Aziendali, valutandone i rischi, attraverso l'utilizzo di appositi indicatori oggettivi.
- Motivare e coinvolgere tutto il personale affinché maturi una sempre maggior consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo.
- Promuovere all'interno dell'Azienda valori condivisi e corretti modelli di comportamento atti a ridurre i rischi correlati alle attività svolte e a costruire un modello identitario improntato ad etica e trasparenza
- Coinvolgere tutto il Personale Interno nella definizione delle linee di sviluppo e nell'analisi degli andamenti per creare partecipazione e motivazione e per generare processi di innovazione.
- Accrescere costantemente le competenze delle Risorse Umane come essenziale elemento di crescita e di sviluppo dell'organizzazione.
- Proporre un'offerta innovata e coerente con i cambiamenti del mercato.
- Erogare servizi di consulenza sempre più personalizzati sulle esigenze del Cliente.
- Mantenere un Sistema di Gestione Aziendale avente come modello base i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.
- Sviluppare le proprie attività e i propri servizi in modo sostenibile.

### STRUMENTI E MEZZI PER IL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI

- Sensibilizzazione, formazione e addestramento del personale rendendolo consapevole delle problematiche della qualità, sicurezza sul lavoro e ai nuovi sviluppi e alle tecniche di miglioramento.
- Aggiornamento costante di manuale, procedure gestionali e tecniche secondo le normative.
- Mantenimento di una struttura permanente (Servizio Gestione Qualità) responsabile della conduzione della qualità, atta a gestire il sistema qualità su delega della Direzione, con assegnazione di compiti, responsabilità e autorità indicate nella documentazione del sistema di gestione.
- Coinvolgimento di tutto il personale all'attuazione della Politica per la Qualità con un'attenzione particolare al loro sviluppo professionale.
- Mantenimento di un sistema di audit interni, coordinato dal Responsabile Gestione Qualità, tale da monitorare che gli obiettivi siano stati conseguiti.

Reggio Emilia, 31/08/2022

**Responsabile Sistema Gestione Qualità**  
**Mariagiovanna Manini**

**Direzione Generale**  
**Anna Maria Sartori**