

Politica della Qualità

La Direzione di Unindustria Perform Srl intende perseguire, quale mission dell'Organizzazione, il miglioramento progressivo dell'offerta formativa, misurato attraverso la Soddisfazione dei Partecipanti ai Corsi di Formazione, nonché dei Committenti, attraverso il mantenimento di una elevata competitività ed affidabilità. Pertanto l'attenzione ed il servizio di qualità verso il Cliente (Partecipante ai Corsi e Committente dei servizi Formativi) assume un ruolo centrale per il miglioramento e la crescita di Unindustria Perform Srl; diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi formativi rispondenti ai suoi bisogni e anticipare le Sue necessità formative, favorendo un'elevata customer satisfaction.

A tale scopo, Unindustria Perform Srl, in coerenza con la propria strategia e per rispondere alle aspettative espresse ed implicite dei Clienti, si pone il perseguimento dei seguenti obiettivi ed impegni generali di qualità:

- Il mantenimento della certificazione di qualità rispetto alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015;
- Il mantenimento dell'accreditamento presso la Regione Lazio quale centro regionale per la realizzazione di interventi di formazione professionale finanziata con risorse pubbliche nel rispetto della programmazione regionale, in un'ottica di qualità;
- Il consolidamento ed ulteriore sviluppo della propria presenza e competitività sul mercato della formazione finanziata e non e quindi: incremento del numero di iscrizioni e aumento dell'offerta formativa;
- La soddisfazione del Cliente, ossia:
 - a) L'individuazione di eventuali gap tra la qualità prestata e la qualità percepita/attesa, mediante un'efficace gestione e contenimento del numero dei reclami dei Clienti;
 - b) Il raggiungimento degli obiettivi formativi, il monitoraggio della qualità dei servizi erogati e l'aumento della soddisfazione del Cliente, al fine di rilevare opportunità di miglioramento del servizio di Formazione;
 - c) La cura della comunicazione verso il Cliente e l'incremento del rapporto con le aziende del territorio;
- L'incremento del livello di competenza del personale e l'attivazione di adeguati flussi d'informazione e comunicazione all'interno dell'Organizzazione;
- Il monitoraggio e miglioramento del parco fornitori.

Unindustria Perform Srl intende pertanto promuovere nel quadro della strategia aziendale tutte le azioni necessarie affinché i processi e le attività vengano sviluppati nel proprio sistema di gestione aziendale improntato sui seguenti principi fondamentali:

- Il rispetto del "contratto formativo" nei suoi contenuti espliciti ed impliciti;
- L'ottenimento della massima soddisfazione dei propri Clienti;
- L'ottimizzazione dei propri processi;
- La garanzia della qualità dei servizi di Formazione erogati;
- La responsabilizzazione, la motivazione e la qualificazione professionale del proprio organico;
- L'impegno costante nella prevenzione dei problemi, valutazione dei rischi connesse alle attività e nella risoluzione delle carenze.
- Il rispetto dei requisiti previsti dal Modello Organizzativo, secondo il D. Lgs. 231/01

Con il raggiungimento dei suddetti obiettivi, la Direzione intende consolidare la struttura formativa fortemente focalizzata sui propri Clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la Customer Satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo. Ulteriori obiettivi per i singoli processi gestiti dall'Organizzazione vengono indicati nel modulo "Matrice obiettivi per il miglioramento" che indica altresì, indicatori di monitoraggio dei processi, risorse da impiegare per l'ottenimento degli obiettivi e modalità da adottare per il loro raggiungimento. Tale Politica per la Qualità viene diffusa tra il personale e gli utilizzatori dei servizi formativi a cura della Direzione mediante l'affissione presso gli uffici e le aule, nonché mediante la pubblicazione sul sito aziendale. La Direzione rimane a disposizione del personale per eventuali delucidazioni in merito alle tematiche trattate e responsabilizza, motiva e qualifica professionalmente il proprio organico al fine di sensibilizzarlo sui temi della qualità e della soddisfazione del Cliente in particolare, attraverso le riunioni svolte per il riesame del Sistema di Gestione, in occasione delle riunioni svolte con la Responsabile Qualità (RQ) per illustrare le modifiche apportate al Sistema di Gestione per la Qualità con particolare riguardo alla documentazione (manuale qualità, procedure o modelli) e mediante riunioni programmatiche o di avanzamento attività per i vari progetti gestiti. Unindustria Perform S.r.l. dal 2006 è certificata ISO 9001 per il settore di attività EA 37 e dal 2015 è accreditata presso la Regione Lazio per la formazione continua e superiore per le sedi di Roma e Frosinone. Adotta il modello organizzativo 231/01 e dal febbraio 2025 è certificata per la parità di genere UNI/Pdr 125.

Direttore Generale

