

Politica della Qualità

EDUPUNTOZERO SRL si impegna a perseguire una politica che pone il cliente, ed allo stesso tempo la soddisfazione del cliente stesso in tempi brevi, al centro delle attività della propria organizzazione. La direzione aziendale ha stanziato risorse umane, strumentali, ed economiche al fine di perseguire gli obiettivi di miglioramento della gestione aziendale. La soddisfazione del cliente viene perseguita adeguando tutti i processi alle loro particolari esigenze (*cogenti e non*), monitorando tutti gli aspetti culturali e sociali e mirando agli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di EDUPUNTOZERO SRL e diventa perciò importante conoscerlo a fondo, rispondere ai suoi bisogni, creare un'elevata soddisfazione del cliente e perseguire obiettivi incentrati al miglioramento della gestione aziendale. In particolare il SGQ vuole essere incentrato alle attività di attività di fornitura di: servizi di formazione manageriale, professionale e tecnica; servizi di formazione sulle competenze digitali per individui, scuole, istituzioni e altre organizzazioni pubbliche e private; servizi di consulenza per le aziende e altre istituzioni pubbliche e private in materia di formazione; servizi digitali alle aziende; Per i motivi sopra illustrati, EDUPUNTOZERO SRL ha deciso di concentrare la propria attenzione sul raggiungimento di obiettivi ad ampio respiro.

OBIETTIVI DELLA POLITICA AZIENDALE

Consolidamento/ampliamento del proprio organico tramite nuove risorse altamente competenti e dinamiche

Aumento fatturato 10%

Accrescimento del portafoglio di servizi digitali

Reperimento, ove possibile, di strumenti all'avanguardia e al passo con i continui e veloci cambiamenti nel settore

Consolidamento delle relazioni con i migliori docenti disponibili

Consolidamento delle relazioni con i migliori fornitori, di riferimento, sul mercato

Miglioramento della pianificazione del lavoro

Miglioramento costante e aggiornamento dei corsi di formazione

Diffondere la cultura digitale e le possibilità di e-Learning

Aumento della soddisfazione dei clienti

Diminuzione del rischio di reclami ed assicurazione della corretta gestione qualora fossero riscontrati

Attenzione alla comunicazione verso il cliente

Partecipazione a gare di progettazione nazionali ed europee in tema di educazione e formazione

Espansione delle attività lavorative al di fuori del confine regionale

Espansione delle attività lavorative al di fuori del confine nazionale

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato, rendere la soddisfazione del cliente il fattore differenziante in un mercato che diventa ogni giorno più competitivo e concretizzare i requisiti specificati dalle norme di settore. Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Politica per la Gestione della Continuità Operativa

EDUPUNTOZERO SRL al fine di assicurare la continuità e l'operatività del proprio business per soddisfare i propri clienti nel migliore dei modi ha implementato all'interno della struttura societaria un Sistema di Gestione della Continuità Operativa BCMS (Business Continuity Management System) basato sui requisiti della norma UNI EN ISO 22301:2019 (Sicurezza e resilienza – Sistemi di gestione per la continuità operativa – Requisiti).

EDUPUNTOZERO SRL si impegna a rispettare le necessità, le aspettative e i vincoli contrattuali con clienti e partner rispetto alla continuità dei servizi erogati. Il modello organizzativo societario si conforma a principi di trasparenza, legalità e correttezza.

OBIETTIVI DELLA POLITICA DI CONTINUITÀ OPERATIVA

- Garantire un ambiente di lavoro idoneo
- Garantire la tutela dell'incolumità fisica del personale in caso di un evento di crisi
- Garantire la continuità operativa minimizzando l'impatto sui servizi erogati in caso di un evento di crisi
- Garantire la resilienza delle infrastrutture informatiche
- Garantire la resilienza dei processi aziendali
- Tutelare i propri clienti e partner
- Garantire l'accessibilità ai servizi erogati
- Garantire la continuità dei servizi erogati
- Garantire la conformità alla legge e il rispetto dei vincoli di natura contrattuale
- Predisporre modelli organizzativi societari che garantiscano la continuità operativa
- Predisporre procedure operative che rispettino standard di qualità

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende assicurare la continuità operativa al fine di tutelare clienti e partner, accrescere l'efficacia sul mercato, rendere la soddisfazione del cliente il fattore orientante dell'attività sociale. Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Data e luogo	Firma RGQ/BCM	Timbro & Firma Amministratore
01/10/2020		



Revisione

Data e luogo

Firma RGQ/BCM

Timbro & Firma Amministratore

26/11/2020

Bochota Simona Jeeva



