

## **5.2 POLITICA DELLA QUALITÀ**

La Politica per la Qualità di TERZIARIA SRL definisce gli indirizzi strategici e gli impegni assunti dalla Società per garantire la qualità dei servizi erogati, la soddisfazione delle parti interessate, il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e il rispetto dei principi di legalità, correttezza, trasparenza ed etica professionale.

La Società opera in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e nel rispetto delle normative applicabili, adottando un sistema organizzativo orientato alla prevenzione dei rischi, alla responsabilità sociale e alla valorizzazione delle competenze.

TERZIARIA SRL ha inoltre adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e il relativo Codice Etico, quali strumenti fondamentali per promuovere una cultura aziendale improntata all'integrità, alla legalità, alla trasparenza e alla prevenzione dei comportamenti illeciti.

La Politica per la Qualità di TERZIARIA SRL fa riferimento alle scelte strategiche definite dalla Società e collegate:

- Alle attese del "sistema associativo" del settore terziario di competenza di Confcommercio Imprese per l'Italia della provincia di Pordenone (TERZIARIA SRL è partecipata al 100% da Confcommercio 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:

- delle richieste e delle aspettative del mercato di riferimento;
- delle normative vigenti e dei regolamenti applicabili;
- dei principi contenuti nel Codice Etico aziendale;
- del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001;
- delle esigenze e dei requisiti di tutte le parti coinvolte nei processi aziendali

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;

TERZIARIA SRL	<b>POLITICA PER LA QUALITÀ'</b>	<b>MOD 5.2</b> <b>rev 03</b> 01 08 2022
---------------	---------------------------------	---

- 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, nel Codice Etico e nelle procedure aziendali, al fine di raggiungere l'obiettivo della massima soddisfazione del Cliente.

### **APPROCCIO PER PROCESSI.**

L'organizzazione identifica, pianifica, controlla e migliora costantemente i propri processi, attivando le risorse necessarie per garantirne efficacia ed efficienza.

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

- obiettivi da perseguire e risultati attesi;
- responsabilità attribuite e risorse impiegate;
- monitoraggio delle attività e verifica delle prestazioni;
- conformità normativa e rispetto delle procedure aziendali;
- prevenzione dei rischi operativi, organizzativi e reputazionali.

TERZIARIA SRL promuove una gestione dei processi orientata al miglioramento continuo, alla prevenzione delle non conformità e alla diffusione di comportamenti coerenti con i principi etici e organizzativi adottati dalla Società.

### **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.

La Direzione promuove e diffonde a tutti i livelli aziendali:

- la cultura della qualità e del miglioramento continuo;
- il rispetto della legalità e dei principi del Codice Etico;
- la prevenzione dei rischi e dei comportamenti non conformi;
- la responsabilizzazione del personale;
- la trasparenza nei rapporti con clienti, fornitori, enti pubblici e stakeholder.

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;
- a garantire l'attuazione e l'aggiornamento del Modello Organizzativo adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e dei relativi strumenti di controllo e vigilanza.

### **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
- Prevenire situazioni che possano compromettere la qualità dei servizi, la conformità normativa o la reputazione aziendale;

TERZIARIA SRL	<b>POLITICA PER LA QUALITA'</b>	<b>MOD 5.2</b> <b>rev 03</b> 01 08 2022
---------------	---------------------------------	---

- Prevenire il rischio di comportamenti illeciti o non conformi ai principi del D.Lgs. 231/2001 e del Codice Etico.

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di responsabilità e proattività nella gestione dei rischi, favorendo la diffusione della cultura della prevenzione e del controllo.

### **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.

TERZIARIA SRL promuove:

- lo sviluppo delle professionalità interne;
- la formazione continua del personale;
- la diffusione della cultura della qualità, dell'etica e della legalità;
- la consapevolezza dei principi contenuti nel Codice Etico e nel Modello Organizzativo 231;
- l'attenta selezione e qualificazione delle collaborazioni esterne.

La Società diffonde la presente Politica della Qualità a tutto il personale e alle parti interessate, assicurandone comprensione, applicazione e condivisione.

### **MIGLIORAMENTO**

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

L'analisi del contesto, la valutazione dei rischi e delle opportunità, le attività di verifica interna ed esterna, gli audit, il monitoraggio degli indicatori e il Riesame della Direzione costituiscono gli strumenti adottati dalla Società per garantire:

- il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità;
- l'efficacia dei processi aziendali;
- la conformità ai requisiti normativi e cogenti;
- la soddisfazione del Cliente e delle parti interessate;
- la diffusione di comportamenti improntati a correttezza, trasparenza ed etica professionale.

La Direzione assicura il periodico riesame della presente Politica affinché essa rimanga coerente con gli obiettivi aziendali, con il contesto di riferimento e con l'evoluzione normativa ed organizzativa della Società.

---

*Luca Penna*  
AMMINISTRATORE DELEGATO

---

*Fabio Pillon*  
PRESIDENTE

*Pordenone, 18 maggio 2026*