

LA POLITICA PER LA QUALITÀ DI GRUEMP

La Direzione di GRUEMP si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle proprie attività la propria clientela e tutti gli stakeholder (portatori di interesse) ad essa collegati. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo delle attività GRUEMP, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e perseguire un valore elevato di customer satisfaction.

- La presente Politica è disponibile e mantenuta come informazione documentata e viene verificata annualmente in occasione del Riesame della Direzione.
- Viene comunicata all'interno dell'organizzazione mediante la diffusione intranet (Database SGQ 2015) e durante gli incontri di formazione interna.
- La verifica della sua comprensione e applicazione avviene durante gli Audit interni e in occasione della verifica di efficacia della formazione interna.
- Viene resa disponibile alle parti interessanti rilevanti tramite il sito internet aziendale (sezione Chi Siamo – Qualità).

VISION

Aiutare le persone e le organizzazioni a migliorare attraverso servizi di Formazione, Consulenza, Coaching, Counselling valorizzando e sviluppando SOFT SKILLS in ogni contesto di vita, lavoro, tempo libero.

MISSION

Da sempre la nostra ispirazione è quella di favorire nelle persone e nelle organizzazioni lo sviluppo del capitale umano, ponendolo al centro di ogni gestione e sviluppo del cambiamento, superando resistenze personali e strutturali, migliorando efficacia ed efficienza, sviluppando soprattutto Soft Skills. L'orientamento è quello di favorire una integrazione nei diversi ambiti di vita, di valori, idee, strategie derivanti dall'approccio e dalla filosofia della qualità manageriale declinata sia in ambito personale-famigliare che in quello lavorativo, aziendale e professionale. Vogliamo aiutare persone e aziende a cambiare "paradigmi" obsoleti e modalità stereotipate di pensare e agire, valorizzando la creatività e le potenzialità individuali.

FILOSOFIA

i riferimenti filosofici di fondo sono: i principi della Filosofia della Qualità manageriale, l'apprendimento adulto esperienziale e trasformativo, l'approccio costruttivista e quello sistemico relazionale, la formazione incentrata sulle Soft Skills e lo sviluppo del capitale umano.

VALORI

Apprendimento, Relazioni, Emozioni, Coerenza, Positività, Autodisciplina, Qualità, Managerialità, Professionalità, Trasparenza

STRATEGIE

Le metodologie formative adottate dai formatori GRUEMP derivano dai più avanzati metodi e pratiche delle moderne scienze della formazione continua per adulti e si integrano sistemicamente con più di 30 anni di studi, esperienze, ricerche nell'ambito delle varie scienze umane ed in particolare con molti anni di pratica formativa e consulenziale nell'ambito delle competenze trasversali. Oltre a tutte le metodologie attive ed esperienziali, vengono seguiti e rispettati i più attuali criteri di gestione per una qualità dei processi formativi.

In particolare l'Alta Direzione attraverso il presente documento si impegna a:

- **Definire una politica per la qualità appropriata alle finalità e al contesto** dell'organizzazione e che supporti i suoi indirizzi strategici;
- **Rispondere alle esigenze del cliente privato, dell'azienda e a tutti i suoi collaboratori** che desiderano migliorare la propria Qualità Personale e/o dell'Organizzazione;
- **Strutturare e proporre servizi e corsi con contenuti e metodologie atti a definire e soddisfare i requisiti del cliente in conformità ai suoi reali bisogni** preliminarmente verificati;
- **Garantire al cliente la conformità, pre e post erogazione dei servizi**, secondo le **specifiche contrattuali** dei diversi servizi;
- **Mantenere un rapporto di reciproco beneficio e interesse con i propri clienti, i fornitori, le altre parti interessate** anche attraverso una comunicazione coerente e trasparente nei principali social network (Linkedin, Twitter, Youtube, Facebook, Google +Plus, altri);
- **Rispondere alle richieste periodiche dei clienti dell'area "AVVENTURA VINCENTE"** che sviluppano un processo naturale di "referenza attiva" – basato sul loro alto livello di soddisfazione – per sensibilizzare la potenziale clientela interessata ad iniziare il percorso formativo AVVENTURA VINCENTE dal corso di base "CORSO NELLA LUCE";
- **Stimolare la clientela GRUEMP che inizia il percorso formativo dal corso CORSO NELLA LUCE, a proseguire con altre esperienze formative**, attraverso comunicazioni puntuali e altre strategie di fidelizzazione,
- **Ideare, progettare, erogare i servizi, assistere il cliente/utente, monitorare, documentare e migliorare continuamente secondo gli standard definiti dal sistema di gestione per la qualità aziendale;**
- **Raggiungere, mantenere e migliorare i parametri quantitativi e qualitativi dei propri servizi**, attraverso una politica di trasparenza informativa, organizzativa e documentale che permetta alla clientela un chiaro, libero e consapevole rapporto con la società GRUEMP;
- **Stimolare in tutti gli stakeholder coinvolti la consapevolezza di essere percepiti, da altri utenti, come persone o aziende orientati al miglioramento continuo** per lo sviluppo dei principi della qualità personale e professionale contribuendo così ad incrementare il capitale umano e sociale nelle varie aree di vita;
- **Mantenere e possibilmente incrementare il livello di soddisfazione** al fine di perseguire una fidelizzazione efficace della clientela, che sviluppi un interesse coinvolgente e responsabile che favorisca la continuità e vitalità del progetto;
- **Offrire al mercato, alla propria clientela abituale e a quella potenziale, corsi, servizi o altre proposte formative prevalentemente orientate su metodologie esperienziali, con una logica di "palestra formativa"**, al fine di favorire un apprendimento concreto, pratico e facilmente trasferibile nei propri contesti di vita e lavoro;
- **Mantenere attivi strumenti e metodologie di verifica dei livelli di apprendimento** sui contenuti dei corsi e dei risultati raggiunti nel tempo da parte dei corsisti;
- **Divulgare servizi, corsi o prodotti formativi tramite contenuti e piattaforme multimediali anche volte a favorire l'autoformazione**, attraverso la FAD (formazione a distanza) oppure altri strumenti on-line.
- **Creare, attraverso rapporti di partnership con alcuni Stakeholder un Network professionale (GRUEMP Global Network)** attraverso cui ampliare l'offerta alla clientela di servizi integrativi al core business;
- **Mantenere attivo ed aggiornato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità** come sistema di Management a garanzia della trasparenza e dell'efficienza delle attività nei confronti di tutta la clientela;

- **Monitorare, l'evoluzione e l'impegno al miglioramento continuo dell'organizzazione** e della partecipazione convinta di tutto il personale ad ogni livello aziendale;
- **Garantire il continuo riesame dei requisiti del servizio e dei risultati conseguiti** allo scopo di individuare opportunità di miglioramento della qualità
- **Svolgere le proprie attività nel rispetto dei criteri e delle carte deontologiche delle categorie professionali** di cui fanno parte i professionisti del team GRUEMP (AIF, CNCP, altre), nel rispetto del proprio CODICE ETICO All. 5.3/4 e nel rispetto delle leggi cogenti applicabili (tra cui Regolamento UE 2016/679 – D.lgs. 81 del 2008);
- **Incrementare l'efficienza aziendale** in modo da ridurre le non conformità e gli errori in ogni processo;
- **Divulgare e rinforzare nel tempo i seguenti marchi** depositati e registrati alcuni in Italia altri anche in tutta la comunità Europea (che saranno utilizzati con il seguente simbolo identificativo ®):

- | | |
|---------------------------|--------------------|
| ▶ AVVENTURA VINCENTE | ▶ CORSA NELLA LUCE |
| ▶ GRUEMP (marchio UE) | ▶ GRUEMP MEDIAFORM |
| ▶ LA SCELTA | ▶ FORMAZIONE AMICA |
| ▶ MOTIVATI PER MOTIVARE | ▶ GRUEMP IN-FORMA |
| ▶ FILOSTRATA (marchio UE) | ▶ |
| ▶ SODIART | ▶ |

Per fornire ai clienti tale tipo di Gestione/Garanzia/Assicurazione, **GRUEMP s.n.c. assegna all'alta Direzione (dott. Damiano Frasson), l'incarico di gestire il sistema organizzativo aziendale** per fornire uno standard di eccellenza ai propri clienti producendo l'evidenza della loro soddisfazione e che questo si verifica e accade continuamente.

A questo scopo la società manterrà attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma ISO 9001 ed. 2015, attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli.

In particolare la presente Politica costituisce il quadro di riferimento per fissare gli obiettivi specifici che sono definiti annualmente dalla DIREZIONE, documentati nel documento di Riesame e Obiettivi per la Qualità Aziendale e diffusi esclusivamente all'interno dell'azienda.

Padova, 18/02/2020

Resp.le Sistema Gestione Qualità



La DIREZIONE

