

La Direzione di Robinson S.r.l., quale responsabile della diffusione e applicazione del Sistema Qualità e Accredimento, riconosce la necessità di definire la Politica Integrata della Società.

La gestione dei processi aziendali di Robinson S.r.l. segue i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 ed il Sistema di Gestione per la Qualità ha il seguente Campo di Applicazione:

***“Progettazione e sviluppo di software e relativa formazione.***

***Progettazione, erogazione di servizi di consulenza amministrativa, gestionale e formazione.  
Commercializzazione ed assistenza di prodotti HW/SW e di telecomunicazione.***

***Progettazione ed erogazione di formazione relativamente a servizi professionali di impresa.  
(IAF 35, 33, 37, 29)“***

La Qualità del prodotto e del servizio fornito sono considerati elementi strategici fondamentali per le politiche aziendali di Robinson S.r.l. tese al raggiungimento degli obiettivi di mercato.

La Società è infatti impegnata a mantenere un sistema di conduzione aziendale per la Qualità che ponga in primo piano il proposito di interpretare correttamente le richieste delle parti interessate.

Oltre al Cliente finale esistono infatti altre parti interessate, interne ed esterne, che devono essere considerate nelle loro aspettative e nelle implicazioni che possono avere con l'organizzazione aziendale, ciascun collaboratore è quindi responsabile della Qualità del proprio lavoro anche verso le altre funzioni dell'azienda.

In questa filosofia si riconoscono le responsabilità e gli intendimenti della Società relativamente alla messa a punto di procedure necessarie a raggiungere l'obiettivo del continuo miglioramento della Qualità ed omogeneità del servizio fornito in modo da riuscire quindi a soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate.

Soddisfazione che può essere ottenuta assicurando la competenza, la professionalità e la serietà necessarie affinché il servizio fornito abbia la Qualità specificata e la Società sia ritenuta affidabile, credibile e sicura nel mercato in cui opera.

La costante analisi dei fattori di rischio aziendale contribuisce a prevenire o ridurre gli effetti indesiderati e fornire azioni per il miglioramento o l'individuazione di opportunità di business; particolare attenzione è poi rivolta ai temi relativi alla sicurezza dei lavoratori, al mantenimento delle attrezzature, dei macchinari ed alla salvaguardia di tutto il patrimonio informatico.

Per garantire tutto ciò, Robinson S.r.l. si impegna a mettere in atto un efficace Sistema Qualità, basato sul conseguimento dei seguenti obiettivi:

- raggiungere e mantenere la soddisfazione del Cliente, comprendendo le sue esigenze espresse o implicite e soddisfacendole;
- migliorare con continuità le prestazioni e l'eccellenza dei risultati della Società, minimizzando gli sprechi in tempo, costi e altre risorse;
- crescere e valorizzare con continuità le risorse umane interne;
- affermare un sistema di rapporti con il Cliente basato essenzialmente sulla totale trasparenza, al fine di renderlo una piattaforma competitiva, rispetto alla quale tutti gli operatori del distretto in cui opera Robinson si debbano confrontare.

Al fine di raggiungere tali obiettivi è stato definito un Sistema Gestione Qualità conforme alla normativa:

### **UNI EN ISO 9001:2015**

La realizzazione e la verifica dell'attuazione dello stesso viene delegata alla Direzione e al Responsabile Sistema Gestione Qualità che deve assicurare la corretta applicazione del SGQ aziendale e riferire sull'andamento in sede di Riesame alla Direzione Generale.

Il Responsabile Sistema Gestione Qualità ha l'autorità di coordinare le varie Funzioni Aziendali nell'attuazione del SGQ.

Per quanto riguarda la Formazione Professionale, Robinson S.r.l segue i requisiti della L.R. 63/95 e del Manuale Operativo Sinottico (ex art. 7 DGRP n. 29-5168 del 28/01/2002), e gli obiettivi perseguiti dall'azienda sono:

- Prestare attenzione alle esigenze dei Clienti ed utenti per una loro completa soddisfazione, garantendo il massimo della qualità ed affidabilità;
- Mantenere e potenziare la collaborazione con i propri fornitori, prestando attenzione ai cambiamenti e alle innovazioni del mercato nell'ottica del miglioramento continuo;
- Garantire al cliente la presenza di docenti esperti nel campo dell'insegnamento, attenti alle richieste degli utenti, recettivi per quanto riguarda le difficoltà di questi ultimi e propositivi sui nuovi campi applicativi;
- Organizzare le proposte formative adeguate e coerenti ai fabbisogni espressi dal tessuto economico distrettuale;
- Formare adeguatamente tutto il personale.

Robinson S.r.l. ritiene fondamentale implementare un Sistema di Accredimento.

Questo rappresenta un valido strumento sia per garantire l'efficacia e la credibilità dei processi formativi che per la garanzia di competenza ed integrità professionale, di Robinson S.r.l. e degli attestati rilasciati all'utenza.

Per garantire il raggiungimento di tali obiettivi, quindi, vengono di seguito esplicitati i processi ritenuti di maggiore influenza sulla qualità delle prestazioni e che, quindi, verranno documentati e valutati secondo le relative procedure del sistema di accreditamento.

1. Analisi dei fabbisogni delle imprese;
2. Progettazione dei percorsi formativi e corretta diffusione delle informazioni sui corsi, al fine di garantire la congruità del percorso formativo con le aspettative;
3. Selezione dei docenti;
4. Monitoraggio sull'andamento del corso per garantire una rapida risoluzione di eventuali problematiche e per individuare i punti di forza del servizio erogato;
5. Servizio di segreteria efficiente pronto a fornire un rapido supporto ad aziende, allievi e docenti.

Robinson S.r.l. adotta inoltre il Modello Organizzativo 231 in conformità alla salvaguardia delle attività aziendali dai rischi di reato previsti dal D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231.

La Direzione

