

POLITICA DELLA QUALITA'

UNI/ISO 9001:2015

TER SERVIZI CONFCOMMERCIO VENEZIA SRL (di seguito, per brevità, “Ter Servizi”) è la società di formazione di Confcommercio Città Metropolitana di Venezia in grado di soddisfare qualsiasi esigenza formativa e di consulenza delle aziende del commercio, turismo e servizi.

INTRODUZIONE

L'ente è **accreditato** presso la Regione Veneto al n. A0294 per la formazione continua e superiore e presso il Fondo Interprofessionale For.te per Servizi al lavoro al n. L162.

Ter-Servizi, quindi, in quanto ente accreditato dalla Regione Veneto e braccio operativo di Confcommercio Venezia, svolge un ruolo chiave nel connettere le richieste del mercato del lavoro con la crescita professionale degli individui.

La Direzione considera la qualità dei propri servizi un fattore strategico e si impegna a mantenere e migliorare continuamente il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e ai requisiti applicabili di legge, contrattuali e degli enti di finanziamento o accreditamento.

Più in particolare, la valorizzazione del patrimonio materiale e immateriale dell'Azienda, la capacità di interpretare anticipatamente le esigenze degli utenti, la piena autonomia e responsabilità nell'adozione delle regole stabilite nell'ambito del sistema organizzativo, l'abitudine al confronto interno ed esterno sulle best practices e lo sviluppo dell'attitudine al miglioramento continuo, sia sul fronte dell'efficacia che su quello dell'efficienza, sono i principi ispiratori del modo di operare di ognuno.

Le principali aree in cui si muove Ter Servizi sono le seguenti:

Formazione Continua

La Formazione Continua si rivolge principalmente a chi è già inserito nel mondo del lavoro: imprenditori, manager e dipendenti. L'obiettivo è l'aggiornamento costante delle competenze (upskilling) e la riqualificazione (reskilling) per mantenere le imprese competitive in un mercato in continua evoluzione. Tale formazione consiste nella progettazione di percorsi formativi su misura che spaziano dal marketing digitale alla gestione aziendale, dalle lingue straniere alla sicurezza sul lavoro.

A tal fine, Ter-Servizi supporta le aziende anche nell'accesso a linee di finanziamento di Fondi Interprofessionali e nello specifico del Fondo For.Te., del Fondo Sociale Europeo (FSE) attraverso la Regione del Veneto, della Camera di commercio di Venezia e Rovigo e degli Enti Bilaterali del turismo e del commercio.

Formazione Superiore

TER-SERVIZI CONFCOMMERCIO VENEZIA srl

CF/PI 02474030273 - Cap. Soc. € 10.300,00 i.v. - N° iscrizione reg. impr. 35519
30172 Mestre (VE) Viale Ancona, 9 - Tel. 041/5318501 - E-mail: terservizi@confcom.it
30026 Portogruaro (VE) Borgo Sant'Agnese, 93 - Tel. 0421/1791000
30027 San Donà di Piave (VE) Via Como, 5 - Tel. 0421/1765380

La Formazione Superiore comprende i percorsi formativi post-obbligo scolastico, pensati per giovani e adulti che desiderano acquisire competenze tecniche e/o trasversali di alto livello per un inserimento qualificato nel mercato del lavoro.

Si tratta di corsi che vanno oltre la formazione di base, focalizzandosi su profili professionali specialistici richiesti dal tessuto turistico/commerciale veneziano (es. store manager, addetto alle vendite con competenze digitali, hospitality manager, esperti di logistica).

L'obiettivo è quello di colmare il cosiddetto "mismatch" tra scuola e lavoro, garantendo agli studenti competenze immediatamente spendibili e alle imprese profili già pronti all'operatività.

Normalmente i percorsi si sviluppano in una parte formativa ed una di tirocinio in aziende che necessitano della figura professionale per la quale la persona ha svolto il corso di formazione

Servizi al Lavoro

Essere un ente accreditato per i Servizi al Lavoro significa fungere da "ponte" attivo tra chi cerca occupazione e le aziende che necessitano di personale. Ter-Servizi opera come una vera e propria agenzia del lavoro autorizzata dalla Regione.

In particolare, l'attività consiste - **per i candidati** – in servizi di accoglienza, orientamento professionale, bilancio delle competenze e supporto nella ricerca attiva di lavoro (scrittura CV, simulazione colloqui) e laddove richiesto percorso formativo volto a creare o potenziare specifiche competenze; mentre – **per le aziende** – in servizi di supporto nell'attivazione di tirocini extracurricolari e consulenza sulle tipologie contrattuali più vantaggiose.

OBIETTIVI PER LA QUALITA'

Comunicare e scambiare informazioni in modo semplice e rapido è uno degli obiettivi strategici sul quale la Ter Servizi intende continuare ad investire.

La Direzione garantisce che gli obiettivi formalizzati dall'ente siano presi in carico e fatti propri dalle diverse funzioni aziendali, per gli impegni specifici della rispettiva area di competenza; ciò al fine di consentire la definizione di obiettivi operativi coerenti e organicamente armonizzati con i contenuti degli indirizzi strategici approvati e con i ruoli e i processi disegnati all'interno dell'organizzazione.

La Direzione, annualmente, riesamina le azioni che conseguono agli obiettivi stabiliti e individua gli eventuali interventi necessari. In questo contesto, il Responsabile della gestione del sistema qualità periodicamente ha il compito di relazionare alla Direzione in merito allo stato avanzamento delle attività e al conseguimento degli obiettivi stabiliti.

Gli obiettivi principali che la Direzione si pone sono:

- migliorare l'organizzazione interna ed ottimizzare la comunicazione tra le aree;
- perseguire una costante politica di ricerca e di innovazione degli strumenti operativi valorizzando per quanto possibile quelli di natura digitale;

TER-SERVIZI CONFCOMMERCIO VENEZIA srl

CF/PI 02474030273 - Cap. Soc. € 10.300,00 i.v. - N° iscrizione reg. impr. 35519
30172 Mestre (VE) Viale Ancona, 9 - Tel. 041/5318501 - E-mail: terservizi@confcom.it
30026 Portogruaro (VE) Borgo Sant'Agnese, 93 - Tel. 0421/1791000
30027 San Donà di Piave (VE) Via Como, 5 - Tel. 0421/1765380

- il continuo miglioramento delle modalità di gestione dei processi per il conseguimento di risultati sempre più soddisfacenti;
- migliorare la registrazione delle attività di controllo relative alla erogazione dei servizi;
- perseguire la massima soddisfazione delle parti siano esse interne o esterne.

L'IMPEGNO DI *TER SERVIZI*

Al fine di raggiungere gli obiettivi generali sopra esposti la Direzione si impegna per:

- conseguire un elevato livello di efficacia ed efficienza circa i servizi erogati, nel pieno rispetto degli impegni sottoscritti con i clienti e delle disposizioni legali cogenti;
- ottenere e mantenere la certificazione di qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015;
- rispettare, anche attraverso il monitoraggio continuo dell'evoluzione normativa, i requisiti ed i criteri di sicurezza, antinfortunistici e di salvaguardia ambientali previsti dalla legge;
- i requisiti qualitativi previsti dagli standard obbligatori e/o stabiliti dalla società nello svolgimento delle attività, ai fini della competitività tecnologica e gestionale;
- la gestione controllata dei processi aziendali;
- attivare il sistema qualità e rendere disponibili le necessarie risorse umane e materiali;
- procedere all'applicazione del sistema di gestione qualità provvedendo contemporaneamente alla formazione ed assistenza al personale aziendale;
- procedere direttamente a tutte le attività previste dal sistema qualità dandone evidenza oggettiva in modo da avere traccia e facilitare il compito degli auditor interni e di parte terza;
- minimizzare gli errori, i difetti, le deficienze e le non conformità, assicurandosi che sia il personale che i docenti incaricati rispettino procedure e progetti di qualità in linea con le esigenze dei singoli clienti;
- in ogni caso, individuare, registrare e risolvere le non conformità, secondo apposite procedure formalizzate;
- assicurare che il personale interno e i docenti incaricati siano dotati di tutte le necessarie qualifiche, esperienze e competenze oltre che della professionalità ed etica necessarie per la corretta e soddisfacente erogazione del servizio;
- ricercare e qualificare fornitori di prodotti e servizi ritenuti critici per la qualità, impostando con tali fornitori un rapporto di reciproca collaborazione e fiducia;

TER-SERVIZI CONFCOMMERCIO VENEZIA srl

CF/PI 02474030273 - Cap. Soc. € 10.300,00 i.v. - N° iscrizione reg. impr. 35519
30172 Mestre (VE) Viale Ancona, 9 - Tel. 041/5318501 - E-mail: terservizi@confcom.it
30026 Portogruaro (VE) Borgo Sant'Agnese, 93 - Tel. 0421/1791000
30027 San Donà di Piave (VE) Via Como, 5 - Tel. 0421/1765380

- razionalizzare, per quanto possibile, l'organizzazione, i processi, il flusso delle informazioni e le fasi di lavoro;
- programmare le attività coerentemente alla norma di riferimento e delle procedure sulla qualità adottate.

Al fine di rendere concreta l'applicazione della Politica per la Qualità, la Direzione ha definito una serie di indicatori all'interno dei processi aziendali, a supporto di obiettivi misurabili e coerenti. I dati relativi a tali indicatori saranno raccolti secondo quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) vigente e analizzati ai fini delle azioni di correzione e del miglioramento continuo, nonché esaminati in sede di riesame della Direzione.

Mestre, 17.11.2025

Amministratore Delegato di Ter Servizi Confcommercio Venezia Srl

Andrea Granzotto

