

La **mission** della S.A.I.TER. Srl è la progettazione ed erogazione di attività formative.

La **vision** della S.A.I.TER. Srl è quella di intervenire quale reale supporto alle imprese dei settori commercio, turismo e servizi che hanno la necessità di compiere scelte importanti per il mantenimento, il riposizionamento la riqualificazione e il rilancio della propria attività con specifici interventi di qualificazione e di abilitazione che forniscano le nozioni necessarie per intraprendere nuove attività nonché corsi finalizzati a fornire le competenze gestionali nei settori produttivi caratterizzanti il tessuto socio economico di riferimento.

Il valore e l'immagine della S.A.I.TER. Srl sono costantemente e progressivamente cresciuti, grazie alla pubblicità e ai rapporti instaurati con il mondo del lavoro, sia di riflesso alla collaborazione per la docenza e per l'attuazione di periodi di stage con Enti pubblici, che con altre aziende private di Siena e delle province limitrofe, sia per i corsi di aggiornamento proposti alle aziende associate per la riqualificazione degli imprenditori o dei dipendenti.

Coerentemente con la sua vision, la S.A.I.TER. Srl vuole:

- facilitare la creazione di nuove attività imprenditoriali nei settori del Turismo, del Commercio e dei Servizi;
- accompagnare le imprese nelle loro strategie di sviluppo;
- contribuire alla "rivitalizzazione" del tessuto socio-economico, alla creazione di "ricchezza", al mantenimento e allo sviluppo dei posti di lavoro;

consapevoli che tutto ciò richiede un notevole impegno finalizzato alla:

- capitalizzazione e valorizzazione delle attività di formazione e di ricerca, patrimonio del Sistema Concommercio;
- realizzazione di una gamma di servizi innovativi i cui beneficiari siano le PMI del Turismo, del Commercio e dei Servizi, gli imprenditori, gli addetti e i "creatori d'impresa".

Di conseguenza, la Qualità dei servizi di formazione è un elemento imprescindibile dell'agire della S.A.I.TER. Srl in quanto l'attività svolta riveste una funzione sociale e la Direzione della S.A.I.TER. Srl considera la Qualità ed il suo miglioramento un elemento strategico per il conseguimento degli obiettivi aziendali.

Con l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma ISO 9001, la S.A.I.TER. Srl intende promuovere il miglioramento continuo dei servizi attraverso:

- la mappatura puntuale delle proprie attività in termini di processi;
- la definizione dell'assetto organizzativo precisando mansioni e relazioni funzionali, attribuendo autorità e responsabilità per la gestione, esecuzione e verifica delle attività che influenzano la prestazione;
- lo sviluppo di un piano di obiettivi in grado di guidare l'operatività aziendale;
- lo sviluppo di un piano di indicatori di performance in grado di assicurare il presidio dei processi critici ed il perseguimento degli obiettivi aziendali.

Gli obiettivi per la qualità sono:

- perseguire la massima soddisfazione del suo Sistema-Cliente, incidendo in modo sostanziale sui processi di apprendimento e sviluppo delle capacità manageriali, nonché attraverso la ricezione e la traduzione in specifiche di servizio dei bisogni del committente;
- innovare la propria offerta formativa attraverso il continuo aggiornamento dei contenuti da erogare, dei materiali didattici utilizzati, delle metodologie impiegate, sulla base delle informazioni di ritorno dal Sistema-Cliente;
- sviluppare le competenze delle risorse umane interne al fine di renderle coerenti con l'innovazione dei servizi offerti, facendo in modo che esse stesse contribuiscano all'innovazione dell'offerta di servizi della S.A.I.TER. Srl.

Gli impegni per il raggiungimento di tali obiettivi sono:

- monitorare le performance dei "processi a valore aggiunto" avendo come riferimento gli indicatori di qualità individuati;
- formare continuamente le risorse interne individuando specifici percorsi di sviluppo;
- impiegare docenti qualificati in grado di testimoniare la continua ricerca della qualità del formatore, coadiuvati dall'assistenza di uno staff di progetto specializzato, con il compito di supportare i partecipanti alle attività formative nel percorso di crescita personale;
- monitorare la soddisfazione dei Clienti attraverso gli strumenti previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità;
- monitorare il rispetto dei requisiti cogenti e volontari assunti dalla S.A.I.TER. Srl;
- individuare, mediante il coinvolgimento diretto di tutto il personale, soluzioni per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e dell'organizzazione

La Direzione della S.A.I.TER. Srl si impegna a sostenere tutte le iniziative rivolte sia al miglioramento della Qualità per il Cliente, sia al miglioramento della Qualità per le persone che lavorano con e per la società attraverso processi di valorizzazione delle risorse.

La presente Politica, oltre ad essere sottoscritta dalla Direzione, viene

- condivisa con tutte le persone che collaborano con la S.A.I.TER. Srl e le parti interessate esterne all'organizzazione
- continuamente riesaminata per adeguarla alle nuove esigenze del mercato di riferimento.

Siena, li 10 Aprile 2017



Il Direttore