

POLITICA PER LA QUALITÀ

La qualità è il nostro principale vantaggio competitivo

La Direzione di **e-Mentor** identifica, quale servizio di qualità, quello rispondente alle attese del mercato, nell'ottica della soddisfazione del sistema Azienda/Cliente, in un equilibrio competitivo tra prestazioni, affidabilità, capacità propositiva dell'azienda, efficienza e profittabilità del business. Essa è consapevole che il raggiungimento ed il mantenimento di una posizione competitiva sul mercato nazionale ed internazionale sono condizionati da una continua evoluzione del livello qualitativo dei prodotti e dei servizi offerti, specie in un contesto caratterizzato da una notevole rapidità dello scambio di idee, mezzi e risorse.

Solo perseguendo in modo costante tale evoluzione, basata sull'aggiornamento tecnologico e sull'accrescimento della cultura professionale (formazione), è possibile assicurare una corretta comprensione delle richieste del mercato, un efficace interfacciamento con i Clienti sia in sede tecnica che in sede economica, una corretta progettazione, una gestione efficiente dei processi e la competitività dei costi, l'idoneità delle risorse e dei software di produzione utilizzati nella ideazione e realizzazione dei prodotti e-learning, l'efficacia delle metodologie di sviluppo, di controllo e di collaudo.

La Direzione è anche consapevole che la realizzazione degli obiettivi imprenditoriali e di redditività dell'azienda non possa prescindere dall'etica, dalla protezione dell'ambiente, dalla sicurezza dei dipendenti e di tutte le parti interessate, dalla promozione dello sviluppo socio-economico del territorio, nella consapevolezza che per raggiungere tali obiettivi occorre che essi siano condivisi da tutti.

L'impresa deve tenere conto anche di quanti non hanno potere diretto su processi e profitti, ma ne subiscono le conseguenze (stakeholder). E-Mentor opera in mercati molto competitivi e in continua trasformazione. L'evoluzione, l'innovazione dell'offerta, la capacità di gestire in modo flessibile forniture complesse e di offrire diversi livelli di assistenza tecnica ai propri Clienti, sono sempre di più un fattore distintivo e competitivo che permette a e-Mentor di consolidare e far crescere, in modo significativo, il proprio posizionamento ed il proprio valore nei mercati tecnologici di pertinenza, anche attraverso un continuo processo di ottimizzazione dei costi di prodotto/servizio/soluzioni ed una adeguata flessibilità organizzativa.

I valori chiave di **e-Mentor SrL** sono di seguito esplicitati.

1. Esperienza - *L'eccellenza operativa e lo sviluppo di servizi affidabili sono una caratteristica distintiva*

e-Mentor SrL opera nel mercato dell'Ed Tech da 20 anni come e-learning provider. Nata con l'obiettivo di trasformare le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie in soluzioni ad alto valore aggiunto per il settore education ed edutainment, ha consolidato negli anni la propria posizione nel mercato nazionale ed internazionale affermandosi come partner affidabile per imprese, agenzie intergovernative, università e business schools.

e-Mentor, in linea con i propri valori, mette a disposizione le proprie competenze ed i propri strumenti per progetti di promozione ambientale, implementa l'utilizzo degli strumenti di

intelligenza artificiale, realizza percorsi formativi innovativi e multilingua perseguendo la filosofia del costo contenuto e della alta qualità del prodotto ispirandosi ai principi di responsabilità promuovendo pratiche sostenibili, equità sociale e un impatto positivo sulla comunità e sull'ambiente.

I servizi di e-Mentor si concentrano nelle aree specifiche dell'implementazione di Piattaforme e-learning, della creazione, progettazione e produzione di contenuti per l'apprendimento multimediale e del design e implementazione di serious games e App per Mobile finalizzate alla formazione.

2. Partnership con i Clienti - *Siamo impegnati a sviluppare partnership sostenibili di lunga durata*

e-Mentor si caratterizza da una cultura aziendale incentrata sulla filiera corta, approccio che distingue l'azienda nel settore di riferimento.

Crediamo nella necessità di costruire partnership durature con i nostri clienti. Sviluppiamo progetti che consentono ai nostri clienti di diventare nel tempo esempi di best practice dell'apprendimento digitale.

3. Know-how - *L'eccellenza operativa e lo sviluppo di servizi affidabili sono una caratteristica distintiva*

Il nostro know-how interno ci permette di occuparci dell'intero processo di ideazione, implementazione e messa in opera delle soluzioni fornite. Per i nostri Clienti questo significa soluzioni economicamente vantaggiose e tempi rapidi di consegna.

Questa vicinanza al processo creativo ci consente di offrire prodotti su misura, mantenendo elevati standard di qualità e adattabilità alle esigenze del mercato.

Il team di e-Mentor è orientato al risultato e ha una forte spinta a raggiungere gli obiettivi pianificati garantendo gli standard di qualità previsti e rispettando i valori dell'azienda e dei partner del progetto. Il team si pone obiettivi sfidanti, lavorando per ridurre i margini di incertezza nei processi di validazione e identificando strategie appropriate per ottimizzare il rapporto qualità/tempo.

A garanzia dei risultati e del servizio di assistenza, tutoraggio e formazione fornito ai nostri partner e clienti, la politica aziendale pone una costante attenzione all'apprendimento continuo delle proprie risorse umane, affinché possano crescere costantemente nella loro professionalità e competitività sul mercato globale.

Questo impegno costante ci ha permesso di sviluppare progetti riconosciuti come best practice nel digital learning che hanno premiato collaborazioni durature e di valore con i nostri partner e clienti

Il team di **e-Mentor SrL** ama le sfide, ed è composto da persone abituate a pensare e ad agire. Un team eterogeneo, composto da professionisti:

- con diverso background culturale
- con competenze in aree diverse
- di età diversa e con vari livelli di seniority

4. **Apprendimento Continuo** – *La formazione è continua per essere al passo con i tempi*

Crediamo fortemente nell'approccio di apprendimento continuo in modo che le persone possano crescere costantemente nella loro professione. Per rimanere competitive nel mercato globale di oggi, le aziende devono creare, costruire e mantenere una cultura di apprendimento continuo per contribuire a migliorare le prestazioni organizzative. Oggi le organizzazioni devono essere innovative, adattive e in continua evoluzione. Il raggiungimento di questo obiettivo dipende dall'abilità e dalla conoscenza della forza lavoro. Le persone hanno bisogno di apprendere nuove conoscenze o abilità per vedere le cose sotto una nuova luce e provare un nuovo processo e innovare.

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) di **e-Mentor SrL** a, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, ha pertanto lo scopo di stabilizzare e incrementare l'influenza positiva di questi fattori, con gli obiettivi di:

- mantenere e accrescere la soddisfazione dei Clienti;
- garantire livelli di Qualità crescenti e prestazioni sempre migliori;
- assicurare un approccio orientato alla prevenzione dei problemi e al miglioramento continuo dei processi;
- gestire accuratamente eventuali non conformità, segnalazioni e reclami;
- monitorare il sistema di gestione qualità mediante verifiche ispettive interne;
- migliorare continuamente il sistema di gestione per la qualità
- rendere disponibili le risorse (personale ed infrastrutture) necessarie per il corretto svolgimento delle attività;
- aggregare competenze, energie e motivazione delle persone, attorno a una gestione della qualità che produca anche tangibili benefici professionali;
- approvvigionare beni e servizi necessari presso fornitori e collaboratori qualificati;
- garantire un continuo e costante controllo e monitoraggio del contesto, delle parti interessate, dei rischi e delle opportunità relativi ai propri processi.

La Politica e il SGQ vengono riesaminati periodicamente, e ogni volta che occorre, attraverso i riesami della Direzione.

La Direzione s'impegna a fornire ogni supporto per la gestione ed il miglioramento continuo della Qualità mediante il rispetto dei requisiti cogenti, la definizione e il controllo del conseguimento degli obiettivi aziendali e l'organizzazione e la gestione delle attività e delle risorse.

Tutti i livelli organizzativi sono egualmente coinvolti, motivati e responsabilizzati al rispetto dei requisiti del SGQ e al raggiungimento dei livelli di Qualità pianificati.

Questo significa non solo rispondere tempestivamente a reclami e non conformità segnalate a **e-Mentor SrL** dai clienti e da altri attori esterni, ma anche intervenire in modo proattivo, pur in assenza di segnalazioni dall'esterno, su situazioni che le persone di **e-Mentor SrL** hanno intercettato come non conformi al SGQ.

Data

Torino, 31/01/2024.

Direzione **e-Mentor Srl**
