

Premessa

Il presente documento è di esclusiva proprietà di Know K. Srl

È emesso in forma riservata e come tale non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dalla Società medesima, anche ai sensi del disposto DGPR/2016.

Know K., costituita nel 1995 come società di formazione, negli anni ha consolidato nuovi settori quali quello gestionale aziendale, servizi web, sicurezza e quello delle Tecnologie per la didattica che ha permesso a Know K. di entrare nel circuito del mercato nazionale e internazionale, perché sempre più aziende sono diventate partner di Know K. per la rivendita dei prodotti che brand internazionali le hanno affidato negli anni:

- nel 1998 entra nelle aziende piccole e medie per fornire servizi e formazione ICT a 360°, consolidando anno dopo anno i clienti acquisiti e che cresce anno dopo anno con i nuovi clienti
- è certificata “Microsoft Partner”, dal 2001
- ha sviluppato accordi di partnership con ARTEL, per la fornitura dei software ARCA, con OSRA per la fornitura del software COSMO, oggi gruppo WKI- Wolters Kluwer Italia
- Nel 2001 si certifica azienda ISO, oggi adotta il sistema della norma ISO9001-2015 perché crede nella qualità del sistema gestionale aziendale e lo adotta nelle forme richieste e nel rispetto delle norme cogenti.

Nel 2002 la scoperta della LIM (Lavagna Interattiva Multimediale) in una fiera europea, ha permesso a Know K. di sviluppare un nuovo settore dedicato alle tecnologie per la didattica entrando così a far parte delle le aziende leader del settore sul territorio nazionale.

Il settore formazione dal 1995, progetta e gestisce formazione a catalogo, a progetto e su misura nel mondo dell’ICT, della sicurezza, manageriale nel mondo Business, ha erogato formazione ICT a grossi brand nazionali.

Ha sempre erogato formazione nel settore della formazione professionale, in quanto accreditato quale Ente formativo dalla Regione Puglia e nel settore Educational, in quanto **ente accreditato dal MIUR** per la formazione continua del personale dirigente, docente e personale ATA. Ha sviluppato nel tempo accordi di partnership anche nel settore della formazione che gli hanno permesso di allargare i confini ed erogare formazione anche su tutto il territorio Italia

- nel 2000 ha fondato l’associazione “Know K. Centro Studi e Ricerche”, ottenendo il prestigioso riconoscimento di “Regional CISCO” nello stesso anno;
- nel 1998 ha conseguito il riconoscimento dalla A.I.C.A. (Associazione Italiana Calcolo Automatico) quale Test Center per la ECDL BASE ed ADVANCED, con la possibilità di istituire nuovi Test Center;
- dal 2015 è centro P.E.K.I.T. per il rilascio della certificazione sulla piattaforma didattica, certificazione ideata da Know K. e realizzata dalla Fondazione Sviluppo Europa - P.E.K.I.T.
- ha conseguito da Tesi Automazione S.r.l. il riconoscimento di subdistributore del programma IQ CENTER ACADEMY di MICROSOFT, con la possibilità di istituire nuovi centri IQ Center Academy presso le istituzioni scolastiche statali e non statali;
- ha conseguito dalla Tesi Automazione S.r.l. il riconoscimento di MEC CENTER per programmi di formazione MICROSOFT;
- ha conseguito dalla Tesi Automazione S.r.l. il riconoscimento di IQ CENTER per lo svolgimento degli esami MOS (Microsoft Office Specialist), IC3, ACADEMY;

POLITICA PER LA QUALITÀ**MOD-520**

- Ha partecipato al “PROGETTO IN” di ITALIA LAVORO, rilasciando le certificazioni MOS CORE relative allo stesso progetto;

Know K., incoraggiata dai risultati conseguiti negli anni, intende proseguire il suo percorso di sviluppo aziendale e individua nell’adozione di un Sistema di Gestione della Qualità, conforme alla norma ISO 9001:2015, lo strumento utile al perseguimento di una politica volta al consolidamento di un rapporto positivo tra il cliente/utente e l’organizzazione, ponendo al centro della propria attenzione il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei destinatari della propria attività.

Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate

Know K. si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno.

Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici

Approccio per processi

Know K. identifica le diverse attività dell’organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

L’organizzazione gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

Leadership

Know K. si assume la responsabilità dell’efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell’organizzazione.

Know K. comunica l’importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

POLITICA PER LA QUALITÀ

MOD-520

Valutazione dei rischi e delle opportunità

Know K. pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

Know K. promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

Coinvolgimento del personale

Know K. è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

Miglioramento

Know K. si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

L'Amministratore Unico della Know K. delega la Direzione Generale, nella persona del dott. Sergio Venturino, all'attuazione del progetto di sviluppo aziendale e allo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità, gestendo il processo di certificazione secondo la nuova norma UNI EN ISO 9001:2015

La Direzione Generale di Know K. definisce gli obiettivi specifici da conseguire in ciascun anno e li diffonde al personale interessato; ogni anno gli obiettivi sono verificati e aggiornati.

F.to L'Amministratore Unico

dott. Luigi Pompa

F.to La Direzione Generale

dott. Sergio Venturino