



POLITICA AZIENDALE QUALITA'

ITM srl è una organizzazione di eccellenza nei settori dell'interpretariato, della traduzione e della mediazione linguistico-culturale in Italia, nata dalla cessione di un ramo di azienda della cooperativa ITC, cooperativa di interpreti, traduttori e mediatori linguistico-culturali italiani e stranieri operativa dal 2005

L'eccellenza del servizio di traduzione, interpretariato e mediazione prestato dall'ITM srl si fonda:

- sulla pluriennale esperienza, professionalità e specializzazione nelle lingue rare dei suoi traduttori, interpreti e mediatori linguistici
- sulle capacità economiche e finanziarie in possesso
- sulle capacità tecniche e professionali acquisite nel tempo

grazie alle quali è in grado:

- di soddisfare esigenze linguistiche di varia natura,
- di erogare le sue attività core business su servizi di varia natura, da servizi sanitari, ai servizi sociali, a quelli di pubblica sicurezza, ai servizi scolastici,
- di svolgere attività molto complesse.

I servizi erogati da **ITM srl** sono di varia natura, ma il core business è rappresentato dal servizio di interpretariato/traduzione e mediazione linguistico culturale nell'ambito del diritto d'asilo e protezione internazionale dei migranti/rifugiati. Sono erogati principalmente a favore delle Istituzioni dello Stato e degli organismi nazionali e internazionali di riferimento in tale ambito, fornendo il supporto linguistico e di mediazione sia a questi che ai richiedenti asilo e ai migranti.

MISSION & VISION

We Listen, we care! frase, questa, che racchiude la filosofia aziendale e che rappresenta in qualche modo la direzione verso cui tutto il team guarda al futuro con passione.

L'azienda opera sulla base dei seguenti principi fondamentali:

- leadership;
- ascolto e attenzione per il cliente;
- utilizzo di metodologie e strumenti ampiamente sperimentati e funzionali al servizio da erogare;
- impiego di un team multidisciplinare e di risorse altamente specializzate a seconda del tipo di servizio offerto.

Sviluppo e formazione sono gli strumenti su cui l'azienda investe di continuo per rinnovare e innovare i servizi offerti all'esterno.

COMPLIANCE

È in possesso di quattro certificazioni di qualità:

- Certificazione ISO 9001:2015 per i servizi di interpretariato, traduzione e mediazione linguistica.
- Certificazione ISO 17100:2017 per il servizio di traduzione.
- Certificazione ISO 18841:2018 per il servizio di interpretariato.
- Certificazione Pdr 125:2022 per la Parità di genere.

È inoltre dotata di un Modello organizzativo secondo il D.lgs. 231/01.

IMPEGNO & OBIETTIVI

Attraverso l'adozione di un sistema di gestione qualità conforme agli standard di riferimento ISO 9001, ISO 17100 e ISO 18841 l'organizzazione si impegna a perseguire i seguenti obiettivi.

Obiettivi di qualità

- stabilire ed allineare strategie, politiche e risorse per raggiungere gli obiettivi definiti;
- massima chiarezza e trasparenza nella gestione dei rapporti;
- coinvolgimento continuo di tutte le parti interessate, incluse le Autorità competenti, le PPAA, la popolazione sul territorio nazionale, e i beneficiari finali dei servizi resi;
- proporre ai Clienti il servizio più adatto dal punto di vista tecnico ed economico e definire i contratti in modo puntuale;
- assicurare la conformità dei servizi erogati ai Clienti a tutti i requisiti cogenti, regolamentari, contrattuali e tecnici applicabili al contesto di riferimento e in cui opera;
- soddisfare le aspettative del Cliente, superandole;
- cercare il miglioramento continuo di tutti i servizi erogati e delle performance dei processi al fine di contribuire al miglioramento dell'immagine di società responsabile e efficiente;
- impegno costante nella prevenzione delle criticità e nella risoluzione tempestiva di eventuali non conformità;



POLITICA AZIENDALE QUALITA'

- promuovere la crescita professionale di tutto il team, basandosi sul coinvolgimento e la formazione continua, riconosciuti come fattori strategici e competitivi;
- erogare formazione continua al personale su tematiche della qualità.

Obiettivi di compliance

- garantire la coerenza a tutte le leggi e normative di riferimento in materia di protezione internazionale, richieste di asilo e migrazioni;
- deontologia professionale;
- proteggere i dati personali e le informazioni riservate assicurando la compliance ai requisiti in materia di protezione dei dati personali;
- garantire la sicurezza dei dati personali e delle informazioni adottando misure organizzative e tecniche al fine di salvaguardare integrità, riservatezza e disponibilità del patrimonio informativo interno e di quello affidato dai propri Clienti;
- promuovere sia internamente che esternamente l'adozione del modello di organizzazione, gestione e controllo in riferimento al D. Lgs. 231/01 al fine di prevenire i reati da esso considerati, quali quelli ai danni della sicurezza dei lavoratori con violazione delle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, dell'ambiente, reati nei confronti della pubblica amministrazione (truffa e corruzione), reati societari (es. falso in bilancio), reati tributari, contro la personalità individuale etc.;
- perseguire le finalità dell'organizzazione, ispirandosi anche a principi di etica e di legalità nella conduzione delle relazioni economico-finanziarie con le parti interessate.

La Direzione si impegna al rispetto della presente policy e della normativa/legislazione attualmente applicabile in relazione al business svolto, coinvolgendo tutte le parti interessate chiamate a contribuire al perseguimento della stessa. Il presente documento è consultabile sul sito internet aziendale. Riesami di direzione condotti almeno annualmente consentono di verificare l'adeguatezza del presente documento e la necessità di eventuali aggiornamenti.