

POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione di Atena ha sempre considerato come obiettivo primario, la piena soddisfazione del cliente e dello STAFF, mediante la valorizzazione delle competenze delle risorse (sia interne che esterne), il rispetto delle prescrizioni cogenti, nonché l'erogazione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo.

Atena si assume un impegno globale nei confronti delle parti interessate, che supporta con impegno anche attraverso il costante perfezionamento del proprio SGQ in relazione alle norme UNI EN ISO 9001:2008. Il SGQ ha infatti lo scopo di prevenire il ricorrere di non conformità o reclami, ma anche quello di instaurare un processo permanente di potenziamento delle performance.

DIR definisce per ciascun processo degli obiettivi misurabili e soggetti a riesame. La qualità viene pianificata, prodotta, verificata e monitorata.

Atena definisce i 4 punti prioritari orientati al miglioramento della qualità del servizio offerto:

- ✓ Garantire tempestività, efficienza e professionalità durante l'erogazione del servizio
- ✓ Garantire assistenza personalizzata ai clienti
- ✓ Garantire formazione professionale adeguata, al passo con i tempi e con le richieste del mercato del lavoro
- ✓ Garantire aggiornamento professionale continuo allo staff interno

Per mantenere i nostri standard qualitativi e il nostro posizionamento sul mercato, sarà necessario:

- ✓ Custodire e accrescere il nostro patrimonio di competenze.
- ✓ Consolidare e incrementare la nostra immagine.
- ✓ Conseguire e mantenere nel tempo la conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008, nonché gli accreditamenti regionali e ai fondi interprofessionali.
- ✓ Ideare nuovi contenuti dei corsi e utilizzare metodologie didattiche innovative adeguate ad ogni tipologia di utenza.
- ✓ Identificare strumenti che offrano una sempre maggiore flessibilità al cliente, soprattutto per quanto riguarda la finanziabilità dei percorsi.
- ✓ Collaborare con aziende, istituzioni e associazioni di categoria per poter offrire servizi di consulenza di percorsi formativi e/o orientativi, nonché per poter rispondere alle richieste del mercato del lavoro locale.
- ✓ Ricercare costantemente nuovi partner per la realizzazione di progetti congiunti, in modo da poter ulteriormente diversificare il nostro business e arricchire la gamma dei servizi offerti.
- ✓ Monitorare costantemente l'opinione degli utenti e dei clienti, per ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti e per garantire la piena soddisfazione.
- ✓ Fidelizzare gli utenti, ma anche il parco docenti e il portafoglio clienti.

DIR ritiene fondamentale la comprensione e la partecipazione di tutto lo staff di Atena all'attuazione del SGQ in modo da poter, tutti insieme, centrare l'obiettivo. Per questo motivo DIR ha disposto che il presente documento venga affisso in ogni ufficio e sia sempre disponibile e aggiornato sull'intranet aziendale.

DIR delega QUA in qualità di rappresentante della Direzione. QUA ha la responsabilità e l'autorità di implementare un SGQ conforme alla UNI EN ISO 9001:2008, garantendone l'efficacia e l'attuazione.

Atena riconosce, come fondamentale, una gestione delle risorse umane volta ad accrescere la professionalità del proprio STAFF, ma anche una responsabilità condivisa su tutti i processi. Per questo motivo tutti i dipendenti, a qualsiasi livello, sono responsabili della puntuale applicazione delle prescrizioni contenute nel presente documento e in generale di tutte le procedure (e i documenti in esse richiamati) dal SGQ.

Il raggiungimento della piena soddisfazione può avvenire solo attraverso: un forte impegno, un'efficiente organizzazione, un'accorta esecuzione del nostro lavoro e l'analisi dei risultati. Per questo motivo gli obiettivi definiti da DIR vengono confrontati con i risultati ottenuti nell'arco temporale di circa 12 mesi. L'analisi dei risultati è per DIR fondamentale in sede di Riesame al fine di poter riprogrammare in modo efficace l'operatività dell'anno successivo identificando, di conseguenza, nuovi obiettivi da raggiungere.

Brescia, 21/02/2017

Atena S.p.A.
Via Codignole, 52
25124 Brescia (BS)
T +39 030 224070 - F +39 030 349464
P.I. 02439600988
atenateam@atenateam.it
www.atenateam.it

ATENA S.p.A.
Via Codignole, 52 / 25124 Brescia
Tel. 030-224070 / Fax 030-349464
Partita IVA 02439600988
atenateam@atenateam.it