



POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione di **You.Ta Academy SRL** si impegna a perseguire una Politica per la Qualità individuando le esigenze delle Parti Interessate e orientando le proprie scelte organizzative per la loro piena soddisfazione.

La Direzione riconosce come prioritaria per l'Organizzazione la necessità di stabilire e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, applicabile a tutte le attività svolte, servizi formativi ed orientativi oggetto della propria *mission* e chiede ad ogni dipendente un pieno contributo a tale *mission* e la sua condivisione.

Obiettivo primario di **You.Ta Academy SRL** è perseguire il **miglioramento continuo** e la **soddisfazione delle Parti Interessate**, anche attraverso un'attenta analisi dei rischi per ogni processo, il cui esito può essere influenzato da fattori interni ed esterni.

Nel rispetto del Contesto Interno ed Esterno all'Organizzazione la Direzione, attraverso il presente documento, rende pubblica la propria **Politica Aziendale della Qualità**. Tale Politica è:

Orientata ai Clienti, al fine di

- Soddisfare le esigenze del Cliente, nel rispetto dell'etica professionale, offrendo il servizio in modo rapido, chiaro e adatto alle specifiche peculiarità
- Fidelizzare il Cliente anticipando i bisogni palesi e facendo emergere i bisogni inespressi
- Offrire, far comprendere e condividere servizi eticamente corretti e svolti nel rispetto di norme, leggi e buone prassi
- Crescere e fare crescere il Cliente condividendo il sopraindicato principio.

Orientata ai Proprietari, al fine di

- Garantire la gestione pianificata delle Risorse Finanziarie aziendali attraverso programmi di sviluppo
- Effettuare controlli sistematici sull'andamento economico aziendale, nel rispetto degli obiettivi stabiliti in pianificazione (budget, Indicatori economici, Indicatori quantitativi e qualitativi)
- Mantenere la conformità al contesto di riferimento (quadro di riferimento normativo, evoluzione delle professionalità richieste dal mercato)
- Adottare una forma di pensiero basata sull'analisi del contesto interno ed esterno e sulla conseguente valutazione dei rischi e delle opportunità
- Monitorare le inefficienze interne e i problemi riscontrati, attraverso la registrazione delle Non Conformità e l'attuazione di Azioni Correttive
- Identificare opportuni Indicatori per monitorare i processi rilevanti per il Sistema di Gestione della Qualità, allo scopo di verificarne l'efficacia, ridurre i costi e aumentare la competitività sul mercato
- Riesaminare continuamente il Sistema di Gestione Qualità per accertarne l'idoneità, verificare e definire gli obiettivi atti a migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità.

Orientata ai Dipendenti, al fine di

- Migliorare continuamente le competenze di ogni singolo collaboratore attraverso la formazione e promuovendo l'autoformazione
- Soddisfare le esigenze dei collaboratori applicando leggi, norme e buone pratiche da loro applicabili
- Rispettare la dignità individuale e le pari opportunità
- Condividere i successi e gli eventuali insuccessi, quali meriti o demeriti del Team e non di un singolo individuo
- Garantire un ambiente lavorativo adeguato a raggiungere gli obiettivi prefissati



Orientata ai Fornitori, al fine di

- Definire e applicare criteri di selezione e qualifica dei Fornitori condivisi, basati sulle loro capacità di fornire prodotti e servizi adeguati
- Attivare partnership con i Fornitori e con altre Organizzazioni, al fine di migliorare i servizi e i prodotti acquisiti che possono avere un forte impatto sui servizi erogati.

Orientata alla Collettività, al fine di

- Rispettare le norme internazionali, nazionali, regionali e di settore, nonché le prescrizioni legislative nel campo della sicurezza e dell'ambiente
- Rispettare, per ogni servizio erogato, i requisiti cogenti derivanti dalle normative vigenti e dai vincoli applicabili
- Sensibilizzare sulle tematiche della formazione continua e della occupabilità, quali *asset* decisivi per la crescita individuale e collettiva nel contesto di crisi legato alla pandemia.

Per monitorare tali aspetti la Direzione stabilisce degli obiettivi nel breve e nel medio termine, che vengono resi noti e condivisi a tutti i livelli dell'Organizzazione.

La Direzione ha stabilito degli **Indicatori** per ogni processo individuato nel Manuale della Qualità e nelle Procedure Operative. Tali Indicatori sono indispensabili al fine di:

- verificare e riesaminare i requisiti dei Clienti, il rapporto percentuale tra il n. di richieste pervenute e il n. delle iscrizioni annuali;
- controllare l'efficacia della formazione erogata (in aula oppure *online*), in termini di rapporto percentuale tra il n. di allievi iscritti e il n. allievi a fine corso e di esito delle prove di valutazione finale
- controllare l'efficienza della formazione erogata, in termini di rapporto tra costi e guadagni
- verificare la soddisfazione dei clienti, monitorando il numero di reclami (Non Conformità) per anno.

La presente *Politica* viene riesaminata almeno una volta l'anno in concomitanza del Riesame della direzione.

La Direzione di **You.Ta Academy SRL** si impegna a comunicare la propria *mission* aziendale ai fini della Qualità a tutto il personale, ai fornitori, ai clienti e alle altre Parti Interessate rilevanti per il Sistema di Gestione Qualità.

Fiorano Modenese (MO), lì 31/08/2021

La Direzione

Dott. Giovanni Montanini