

Politica per la Qualità e Impegno dell'Alta Direzione

L'Alta Direzione di **ETAss** intende mantenere e migliorare in modo continuo, organizzativo, professionale e personale, il principio iniziale: ricerca sistematica di sviluppo del proprio servizio cercando così di aumentare la soddisfazione dei clienti e degli utenti.

Si impegna costantemente nella ricerca di soluzioni innovative, originali, creative e funzionali. Ogni progetto è un impegno a migliorare e ad ottenere risultati eccellenti.

ETAss è un'organizzazione finalizzata allo sviluppo delle risorse umane, della cultura e del sistema imprenditoriale attraverso azioni di ricerca e sviluppo, selezione, formazione, aggiornamento e specializzazione.

ETAss è luogo di incontro importante tra università, imprese ed enti pubblici, tra studio e professione, tra domanda e offerta di lavoro.

ETAss s'impegna a garantire il rispetto delle politiche comunitarie, delle politiche e delle priorità regionali e dei bandi specifici relativi al mondo delle formazioni, in particolare il rispetto dei requisiti per l'accreditamento degli enti di formazione e di orientamento. L'intera organizzazione è ben consapevole dell'importanza del rispetto dei requisiti cogenti durante lo svolgimento delle normali attività lavorative.

Il sistema qualità di **ETAss** è assicurato anche dagli elementi costitutivi del Modello Organizzativo secondo il D.Lgs.231/01.

In accordo con le strategie, il contesto e gli obiettivi generali di crescita sul mercato della competitività dell'organizzazione, l'Alta Direzione promuove:

- Il ruolo centrale del cliente
- La cultura della qualità a tutti i livelli organizzativi
- Il miglioramento continuativo della qualità nei servizi erogati
- Il miglioramento continuativo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi.

Per assicurare lo sviluppo, l'attuazione e l'efficacia della **Politica per la Qualità**, l'organizzazione fa riferimento all'AD, nella consapevolezza che la qualità si costruisce tutti assieme, giorno per giorno, con il dialogo, la partecipazione, l'adesione ed il coinvolgimento che è la sintesi della propria Cultura Aziendale e della Value Proposition. Il sistema qualità si sviluppa in accordo alle prescrizioni della norma internazionale ISO 9001:2015.

L'impegno di tutto il team è di utilizzare il Sistema Qualità come strumento di gestione del lavoro quotidiano nelle diverse attività, con l'obiettivo di perseguire la soddisfazione dei propri clienti e utenti.

L'organizzazione, con spirito d'innovazione, tempestività, entusiasmo, passione e proattività, è costantemente impegnata a:

- Garantire e migliorare costantemente la soddisfazione del Cliente soddisfacendone le attese ed ottemperando ai requisiti del servizio allo scopo di essere un partner sempre più importante
- Garantire la massima trasparenza, integrità, obiettività, competenza, diligenza, riservatezza e rispetto dell'etica professionale nel rapporto con il Cliente
- Perseguire il miglioramento continuo dei risultati attraverso la traduzione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 in prassi e procedure operative
- Coinvolgere in tutti i suoi processi tutto il personale interno consentendogli di crescere professionalmente e di sentirsi parte attiva del SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- Proporre azioni di cambiamento/miglioramento sulla base dei dati elaborati relativi ai vari indicatori
- Promuovere l'uso controllato di idonee tecnologie quali software, hardware e social media
- Adeguare la struttura organizzativa alle norme riguardanti la sicurezza e l'ambiente, e trattare ogni dato personale secondo le cogenti normative sulla protezione dei dati personali
- Valutare con particolare attenzione l'adeguatezza delle risorse ai compiti affidati
- Misurare le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso l'analisi dei dati e delle informazioni di ritorno dal sistema di feedback aziendale (internet, Questionari CS)
- Mantenere e sviluppare il know how attraverso attività di formazione ed aggiornamento
- Promuovere il coinvolgimento delle risorse umane mediante incontri e sessioni di sensibilizzazione sull'importanza di ciascuna attività per il raggiungimento degli obiettivi
- Valutare annualmente la performance aziendale e del personale in un'ottica di miglioramento continuo
- Accrescere la professionalità e disponibilità delle persone
- Effettuare la valutazione sistematica delle novità di legge e delle normative inerenti i servizi erogati
- Instaurare una relazione di fiducia reciproca con il management aziendale e con i colleghi
- Coltivare il rapporto di orgoglio per il proprio lavoro e per l'organizzazione di cui si fa parte.

Gli obiettivi di qualità che l'organizzazione si prefigge di raggiungere annualmente sono realizzabili solo con il continuo e completo impegno di tutto il team.

Annualmente, nell'ambito delle attività di pertinenza, vengono definiti obiettivi specifici per il management aziendale, correlati alle responsabilità ricoperte ed al contributo di ciascuno in relazione agli obiettivi generali dell'organizzazione.

Seregno Lì 30/11/2017

L'Alta Direzione

ETASS
Emanuele Sede Leg. / U. Op.
Via M. d'Orto Augusto Mariani, 10
20831 SEREGNO (MB)