

	POLITICA DELLA QUALITÀ		ALMQ03
	Data emissione: 10/17	Pagina 1 di 1	Rev. 00

KANTEA S.R.L. ha come obiettivo primario la completa soddisfazione dei propri Clienti e considera la qualità del servizio erogato un elemento fondamentale per la propria strategia. Kantea dichiara in questo documento la propria Politica per la Qualità ed esplicita negli enunciati seguenti i propri obiettivi e gli impegni per la Qualità:

- la soddisfazione del Cliente e l'assicurazione che tutte le attività siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite ed i bisogni dei Clienti;
- lo sviluppo delle conoscenze, delle capacità e delle competenze dei partecipanti ai propri corsi, in linea con i repertori professionali e le qualifiche professionali di riferimento, per essere inseriti con autonomia e consapevolezza nei processi produttivi, garantendo figure professionali qualificate e specializzate per sviluppare la cultura e l'innovazione d'impresa;
- lo sviluppo di profili professionali con competenze adeguate ai fabbisogni delle imprese del territorio;
- l'accompagnamento delle persone al lavoro con tirocini coerenti alle aspettative occupazionali e di crescita personale;
- lo sviluppo della consapevolezza del potenziale e lo sviluppo di un piano di azione professionale;
- il coinvolgimento, la motivazione, la crescita professionale e l'addestramento delle risorse umane a tutti i livelli, anche per perseguire gli obiettivi di Qualità individuati;
- gli obiettivi di miglioramento per ogni funzione aziendale;
- la pianificazione, il controllo e la documentazione delle attività che si svolgono nell'ambito di ogni processo aziendale;
- l'impegno della Direzione a comunicare gli obiettivi e la strategia perseguita;
- l'attenta osservazione periodica del proprio territorio e dei settori di riferimento;
- la prevenzione di possibili cause di disservizi e la riduzione dei reclami dei Clienti;
- la riduzione costante delle Non Conformità rilevate nei controlli, durante e dopo l'erogazione dei servizi;
- l'applicazione della normativa di riferimento ed il Codice Etico, rispettando la parità di genere e senza discriminazioni;
- la valutazione preventiva dei fornitori;
- la garanzia di trasparenza e la correttezza nei percorsi finanziati.

Per consentire il raggiungimento di questi obiettivi KANTEA S.R.L. promuove, sviluppa e supporta, nell'ambito della propria organizzazione, le seguenti attività:

- a. coinvolgimento di tutto il personale nel Sistema di Gestione della Qualità;
- b. idonea formazione ed addestramento del personale per favorire la crescita delle professionalità, della flessibilità e delle capacità decisionali;
- c. miglioramento della sensibilità, dello spirito collaborativo e dell'attenzione di tutto il personale verso gli aspetti della Qualità;
- d. creazione dei corretti canali di informazione sia all'esterno sia all'interno dell'azienda;
- e. promozione e diffusione della logica del miglioramento continuo;
- f. identificazione delle esigenze ed aspettative del Cliente e rilevazione del livello di soddisfazione utilizzando le tecniche di Customer Satisfaction.

Le attività per raggiungere tali obiettivi devono essere pianificate ed il loro esito deve essere verificato in un contesto in cui tutti i processi interagiscono efficacemente, mirando al miglioramento continuo dei servizi erogati.

La Direzione Generale si impegna ad individuare gli strumenti, le modalità, le tecniche e le risorse umane necessari per il perseguimento degli obiettivi della Qualità individuati.

Kantea si propone inoltre di rimanere all'avanguardia nel processo evolutivo del mercato dei servizi, aggiornando costantemente la propria offerta, mantenendo all'avanguardia i propri sistemi, curando la formazione continua delle proprie risorse umane ed osservando costantemente le evoluzioni del mercato, creando lavoro per le persone e sviluppando servizi utili nel territorio, cercando di anticipare i fabbisogni formativi delle imprese e mantenendosi all'avanguardia, nei contenuti, nei processi e nelle soluzioni tecnologiche.

Kantea si impegna infine a revisionare con continuità questa Politica per mantenerne l'idoneità ed a diffonderla insieme con i suoi obiettivi; inoltre si assicura che tutto il personale di qualunque livello ne comprenda i contenuti e si impegni a rispettarli, anche attraverso l'affissione negli uffici aziendali e la pubblicazione sul proprio sito www.kantea.org.

Bolzano, 30/11/2021

LA DIREZIONE
