

POLITICA PER LA QUALITÀ

Milano, 20/04/2018

La politica per la Qualità di **SCOA**,

è incentrata su un sistema in grado di fornire al cliente, un prodotto e servizio qualitativamente adeguato alle sue esigenze. Il SGQ è definito, approvato dalla Direzione e gestito dal Responsabile per la Gestione della Qualità in collaborazione con l'intera organizzazione, conformemente a quanto riportato nella norma ISO 9001.

La Direzione delinea la Politica della Qualità, che prevede la fornitura dei migliori servizi e prestazioni per i Clienti, siano essi Clienti Committenti, ossia Aziende, ovvero Clienti Utenti all'interno delle Aziende, e stabilisce le modalità e i ruoli per conseguire i seguenti obiettivi primari:

- Tenere conto sistematicamente delle esigenze e dei fabbisogni dei Clienti, per far sì che gli interventi siano progettati con il massimo dell'efficacia.
- Fornire ai Clienti Utenti un servizio che li aiuti a conseguire significativi miglioramenti delle proprie competenze e dei propri comportamenti.
- Fornire ai Clienti Aziende un Servizio che li aiuti a migliorare le proprie performance.
- Operare sempre nel massimo rispetto dell'etica professionale verso i Clienti.
- Misurare la soddisfazione dei Clienti in modo sistematico.
- Mettere a disposizione, nell'ambito delle risorse finanziarie disponibili, tutti i mezzi didattici, tecnologici ed amministrativi per garantire il successo del Sistema.
- Aggiornare le metodologie tramite confronto e livellamento verso l'alto delle best practice sperimentate da ciascun coach e docente che abbiano riscontrato la soddisfazione dei Clienti e abbiano provato su campo la loro efficacia.
- offrire aggiornamento metodologico e didattico al personale interno o docente.

Inoltre, la Direzione ha definito quanto segue:

- il contesto in cui opera l'organizzazione come da Manuale della Qualità;
- gli Obiettivi che vuole raggiungere e un Piano di Miglioramento;
- l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili con tutte le parti interessate;
- determinato il coinvolgimento, l'impegno e la partecipazione di tutti i componenti dell'organizzazione nel conseguimento della Qualità, destinando risorse e mezzi adeguati alle necessità;
- mantener addestrato tutto il personale per mezzo di opportuni corsi di aggiornamento e formazione specifica, in modo da metterlo nelle condizioni di svolgere al meglio le proprie attività;
- riesaminando periodicamente il Sistema di Gestione per la Qualità per assicurarne nel tempo l'adeguatezza, l'efficacia, e la corretta applicazione;
- raccogliendo e conservando dati e registrazioni riguardanti la qualità quale evidenza oggettiva della rispondenza ai requisiti di conformità richiesti.

La Direzione assicura che tale politica sia comunicata e compresa all'interno dell'Azienda attraverso vari mezzi informativi.

Tutto il personale di SCOA ed i professionisti collaboratori partecipano attivamente all'attuazione degli obiettivi ed al miglioramento delle attività aziendali.

Tale politica è nota a tutti all'interno dell'Azienda, viene comunicata nel Company Meeting che si tiene una volta ad inizio anno, e successivamente nei brunch mensili. La Politica e gli Obiettivi della Qualità vengono riesaminati ogni anno dalla Direzione, in occasione delle attività del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di verificarne l'adeguatezza rispetto alle evoluzioni e agli sviluppi dell'Azienda.

La Direzione