



POLITICA DELLA QUALITÀ

ALL.01
ED.2 REV. 1 DEL 10.09.2020

L'Istituto Americano, in linea con la propria filosofia aziendale basata sulla capacità di adeguarsi continuamente alle necessità del mercato, ha deciso di uniformarsi ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 per identificare e soddisfare le esigenze attese dei propri clienti e delle parti interessate rilevanti, per ottenere vantaggi competitivi e conseguire, conservare e migliorare le prestazioni e le capacità organizzative. La seguente Politica per la Qualità nasce quindi come impegno della Direzione Generale, anche attraverso l'operato di tutto il personale, nell'ottenere e mantenere la certificazione alla norma UNI EN ISO 9001:2015, che comprende:

- Il soddisfacimento continuo delle esigenze dei propri Clienti e delle parti interessate rilevanti per il sistema di gestione;
- Il soddisfacimento continuo dei requisiti dei servizi erogati;
- L'attenzione continua alle esigenze dei collaboratori al fine di instaurare e mantenere un clima aziendale che possa favorirne la crescita comportamentale e professionale;
- Il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, ottimizzando i processi interni;
- l'attenzione sempre costante al migliorare la didattica a distanza per garantire ai propri discenti una formazione in totale sicurezza ma puntando all'eccellenza degli strumenti e dei docenti.

Per assicurarne la comprensione e la condivisione, il presente documento è stato diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione tramite incontri informativi ed esposizione all'interno dei locali, in modo da renderlo accessibile anche ai visitatori. Sulla base dei principi generali di seguito esposti, vengono definiti obiettivi misurabili in documenti di maggior dettaglio che vengono monitorati in occasione dei riesami annuali da parte della Direzione, al fine di migliorare continuamente l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

L'Istituto Americano definisce ed annualmente riesamina per accertarne la continua idoneità la qualità come:

1. **RISPONDEZZA ALLE ESIGENZE DEL CLIENTE**, che si traduce in:

- Garantire la conformità ai requisiti contrattuali, tecnici, qualitativi;
- Accrescere l'affidabilità del servizio;
- Consolidare la soddisfazione del cliente;
- Sviluppare ed ottimizzare i processi ed il know-how.

2. **FORMAZIONE E RISORSE**, che costituiscono la base per il raggiungimento degli obiettivi della Qualità e si traducono in:

- Rafforzare il livello di competenza, professionalità, coinvolgimento e motivazione del personale dipendente;
- Favorire la crescita culturale dell'azienda e la ricerca della causa dei problemi che si verificano;
- Inserire e formare personale giovane per mantenersi competitiva anche nel futuro;
- Mettere a disposizione risorse adeguate (strutture, mezzi, impianti, attrezzature, macchine ed apparecchiature) con una efficace gestione degli investimenti;
- Garantire un favorevole ambiente di lavoro;
- Mantenere alto il livello di selezione e di prestazione del corpo docente e di eventuali professionisti impiegati nella formazione.

3. **STRATEGIA**, che è focalizzata a:

- Conseguire il miglioramento continuo delle prestazioni;
- Favorire la soluzione dei problemi e l'attività preventiva;
- Misurare sistematicamente le prestazioni per accrescere i risultati;
- Consolidare la struttura e la dimensione societaria;
- Accrescere il numero dei clienti e capire le esigenze del mercato;
- Garantire un ambiente sicuro e protetto sia per il corpo docente che per i discenti;
- Ampliare i propri servizi di didattica a distanza per allargare il bacino di clientela.

La Direzione favorisce l'applicazione, il miglioramento e lo sviluppo del Sistema Qualità e si adopera affinché i principi della qualità totale, contenuti nelle procedure ed istruzioni siano divulgati, compresi e condivisi da tutti i dipendenti e collaboratori.

Firenze, 10.09.2020

La Direzione