

## POLITICA PER LA QUALITÀ

Activa Servizi sc pone la massima attenzione verso le richieste ed esigenze degli utenti e la loro sicurezza, in particolare si pone come obiettivi generali:

1. la massima attenzione ad individuare e soddisfare le esigenze del cliente e delle altre parti interessate
2. il miglioramento continuo nella qualità della propria gestione e dei servizi offerti
3. la garanzia di disponibilità di professionalità adeguate alle esigenze dei clienti e degli utenti e dell'efficacia dei percorsi formativi proposti
4. il miglioramento continuo dell'immagine sul mercato
5. la garanzia di una costante azione di valorizzazione, motivazione e crescita professionale delle risorse umane
6. il rispetto dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità e il suo continuo ed effettivo miglioramento attraverso AUDIT interni per la definizione di azioni preventive e correttive

In questo periodo di incertezza dettato dalla pandemia COVID-19, nella speranza di poter offrire alla utenza privata e aziendale le nostre proposte formative e culturali in piena sicurezza e con rinnovato interesse, abbiamo ripensato le nostre modalità di raggiungimento dei clienti ed erogazione dei servizi con:

- Lo sviluppo di piattaforme per la vendita e la prenotazione di libri on line
- L'adozione di piattaforme per la gestione di eventi e riunioni in tempo reale (sincrona)
- L'adozione di piattaforme per l'erogazione di corsi in versione e-learning (asincrona)
- La promozione di proposte formative che prevedano anche la modalità FAD (sincrona / asincrona) per favorire l'accessibilità alla formazione
- La promozione di proposte formative finanziate che favoriscano gli investimenti sulle risorse umane e favoriscano i processi di innovazione

Infine nella nostra sede e presso le sedi nelle quali vengono erogati eventi in presenza, vengono adottati protocolli di sicurezza per la prevenzione COVID-19 in base a quanto stabilito da Regione Lombardia per gli enti di formazione professionale, le biblioteche e i servizi di ristorazione bar.

Il presente documento è stato redatto in data 31 luglio 2021 e condiviso con il personale e la direzione.

IL VICEPRESIDENTE

SIMONA CIOTTI

SP.1C\_Politica qualità – Aggiornato il 31/07/2021

Aggiornamento obiettivi e strumenti per l'erogazione servizi e soddisfacimento esigenze utenti