Allegato 1 al MQ

POLITICA ED OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

POLITICA PER LA QUALITÀ

Negli anni precedenti la TUTOR Scarl ha articolato il proprio agire verso un obiettivo strategico riassumibile nella "**libertà di esercitare il diritto di accesso al sapere"** per tutti i cittadini, concretizzato attraverso un Sistema di Gestione per la Qualità orientato verso il raggiungimento di finalità sintetizzate nell'espressione: "**offrire un miglior servizio al cliente della formazione**" attraverso un cambiamento continuo ma lineare in quanto "**nulla è permanente eccetto il cambiamento**".

Tutor è consapevole che il cambiamento continuo sta alla base di un'organizzazione vincente e pertanto l'Ente ha predisposto un'analisi del contesto e dei suoi stakeholders che hanno portato a delineare i rischi presenti all'interno dell'organizzazione per sapere gestire gli imprevisti legati all'erogazione del servizio e alla gestione dell'Ente stesso.

Per tutor l'obiettivo fondamentale da perseguire è la soddisfazione del cliente, inteso non solo quello finale cioè lo studente, ma anche di tutti gli altri stakeholders che gravitano e sono influenzati dell'Ente.

Nel rispetto dei propri stakeholders, la direzione si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e imparzialità**. Il servizio di formazione è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, di inquadramento professionale. Il personale di tutor si impegna a mantenere la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei soggetti diversamente abili.
- **Partecipazione e trasparenza**. La direzione di Tutor promuove un'adeguata informazione e partecipazione dei dipendenti e collaboratori al miglioramento del servizio formazione, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte di miglioramento ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.
- **Efficacia ed efficienza**. La direzione di Tutor si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di formazione, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

La nostra attenzione è quindi rivolta alla qualità ed al miglioramento costante del nostro servizio e risorse, attraverso lo sviluppo e l'implementazione del Sistema Qualità, al fine di ottimizzare il processo di erogazione, avvicinandosi sempre più alle esigenze dei propri stakeholders.
Il Sistema Qualità messo in atto interviene su tutte i processi dell'Ente, garantendo la loro rispondenza a requisiti definiti e finalizzato alla sostenibilità dell'organizzazione in termini economici, sociali ed ambientali.

La Direzione Generale
M.Potami

PIACENZA, LÌ 06.05.2019