

# TALENTIKA SRL

## POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Agenzia Formativa Talentika srl, riconosciuta dalla regione Toscana (codice accreditamento: OF0257), eroga corsi di formazione con lo scopo di fornire un servizio formativo di alta qualità che permetta la crescita e lo sviluppo degli utenti e la conseguente possibilità di avvantaggiarsi o inserirsi nel mondo del lavoro. L'agenzia individua nell'adozione di un SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, conforme alla norma ISO 9001:2015, lo strumento utile al perseguimento di una politica volta al consolidamento di un rapporto positivo tra il cliente/utente e l'organizzazione, ponendo al centro della propria attenzione il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei destinatari della propria attività. Questo documento indica i Valori e le convinzioni dell'Agenzia Formativa sul tema della Qualità; serve a definire la direzione, i principi d'azione ed i risultati a cui tendere ed esprime l'impegno della Direzione nel promuovere, verso il personale tutto, la conoscenza degli obiettivi, la consapevolezza dei risultati a cui tendere, l'accettazione delle responsabilità e le motivazioni. Lo scopo principale che l'agenzia intende conseguire e garantire costantemente nel tempo è relativo ad un consolidamento ed accrescimento della Soddisfazione delle parti interessate, in particolare Clienti, Dipendenti, e Comunità Locale, attraverso un approccio globale o per processi al fine di garantire il rispetto dei requisiti del Cliente, l'individuazione degli aspetti del contesto con i fattori interni ed esterni che possono influenzare l'operato dell'azienda e la valutazione periodica dei rischi/opportunità correlate ai processi aziendali. Inoltre vengono individuati come fondamentali i seguenti punti:

- la qualità del servizio erogato (miglioramento continuo);
- la continua disponibilità e supporto al cliente anche con il coinvolgimento nell'esperienza formativa;
- il miglioramento continuo dei servizi e della gestione del sistema aziendale;
- la ricerca di nuove opportunità per migliorare la presenza sul mercato e rappresentare una struttura di riferimento per il territorio.

## OBIETTIVI

Talentika srl intende migliorare continuamente il proprio livello qualitativo, e a tal fine intende perseguire i seguenti obiettivi strategici, che sono alla base della sua politica per la Qualità:

- continuo miglioramento dei processi;
- rispetto delle Norme vigenti;
- prevenzione dei problemi;
- corretta gestione del fattore rischio;

- coinvolgimento ampio e diffuso di tutto il personale per il continuo miglioramento dei processi e quindi del servizio;
- responsabilizzazione e partecipazione dei dipendenti e collaboratori, accrescimento delle competenze e riconoscimento dei risultati;
- garantire e mantenere un adeguato livello di formazione di tutto il personale rispetto alle esigenze dell'Agenzia;
- monitorare continuamente l'opinione degli utenti per ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti e per garantirne la piena soddisfazione;
- obiettivo "zero reclami" da parte dell'utenza;
- mantenere l'accreditamento presso la Regione Toscana in base alla DGR 329/2023 (ultimo aggiornamento);
- ampliare l'offerta di servizi attraverso l'individuazione di nuovi bisogni formativi (nuove professionalità, richieste individuali, etc.);
- continuare ad attivare i percorsi formativi realizzati;
- creare un'offerta formativa a catalogo, sulla base di una dettagliata analisi dei fabbisogni formativi del territorio/target di riferimento.

La Direzione conferma il suo impegno a fornire le risorse, l'organizzazione, la formazione ed il supporto per il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra. Tutti i Collaboratori sono chiamati a collaborare al massimo per il corretto funzionamento del Sistema Qualità, per il miglioramento continuo e per la prevenzione dei problemi.



Rev. 02

23.11.2023