

POLITICA PER LA QUALITA' E PRESENTAZIONE AZIENDALE

La società WE MIND ACADEMY s.r.l. è stata costituita con atto del 28/01/2015 e risulta iscritta, dalla data del 03/02/2015, nella sezione ordinaria della CCIAA di Milano ad al Registro delle Imprese di Milano, n. 2058867, con codice fiscale e numero di iscrizione 08963640969. Essa dispone della seguente sede:

- Sede legale ed operativa: Via Giovanni Durando, n° 38 – 20158 Milano

La società WE MIND ACADEMY ha come oggetto principale “La Società ha per oggetto la seguente attività: Ideazione, Consulenza e Realizzazione di corsi di formazione e di insegnamento delle lingue, da svolgere sia in aula che attraverso la comunicazione multimediale; Ideazione, Consulenza e Realizzazione di corsi di formazione comportamentale/manageriale, da svolgere sia in aula che attraverso la comunicazione multimediale; ideazione e realizzazione di prodotti formativi multimediali e la relativa commercializzazione; organizzazione di eventi, convegni e corsi di formazione; consulenza e organizzazione aziendale nel campo della formazione.”, corrispondenti al codice ATECO 85.59.2 e risulta operativa dall’anno 2015.

WE MIND ACADEMY si è particolarmente impegnata nella realizzazione di prodotti di formazione multimediale da utilizzare nelle piattaforme e-learning, ma si sta impegnando per entrare a tutto campo nel mondo della formazione: dalla progettazione di seminari alla redazione dei manuali, dall’organizzazione dei corsi alla relativa docenza, stabilendo così un naturale collegamento tra attività didattica, supporto manualistico e attività lavorativa.

Le soluzioni proposte sono improntate tanto al rigore dei contenuti tecnici quanto alla capacità di comunicare conoscenze, utilizzare strumenti, elaborare soluzioni.

WE MIND ACADEMY si appoggia ad una Società Terza/Società Satellite, A.D. Global Solution, a cui affida tutti i servizi che la società non riesce a garantire in maniera autonoma. Proprio per questo motivo le scelte di politica strategica, la valutazione dei rischi e delle opportunità è la medesima per entrambe le società ad esclusione del Requisito “Conformità al D.lgs. 231/01 e succ. mm. e ii.” in quanto non è obbligatorio non essendo WE MIND ACADEMY accreditata in Regione Lombardia.

WE MIND ACADEMY dispone, tramite l’Azienda partner con cui collabora, di due Training Center nelle sedi di Milano e Roma con aule per gruppi numerosi e ristretti, attrezzate con videoproiettore e supporti multimediali per tutte le attività di docenza erogate.

WE MIND ACADEMY, sempre attraverso la collaborazione con l’Azienda Partner, prevede varie modalità di erogazione dei corsi, per ogni divisione operativa. In questo modo, oltre alla classica formazione d’aula, WE

MIND ACADEMY dispone di 2 diverse piattaforme per la gestione delle attività multimediali, che consentono di produrre e mettere a disposizione dei Clienti prodotti creati ad hoc che possano sostituire o

affiancare l'attività tradizionale in aula (formazione a distanza e formazione blended).

----- v -----

Allo scopo di assicurare la qualità della propria produzione, WE MIND ACADEMY, oltre che attuare uno specifico impegno, nel rispetto delle normative del settore della formazione, ha strutturato la propria organizzazione produttiva in conformità alla norma ISO 9001:2015.

L'adozione dello standard organizzativo ISO 9001:2015 ha comportato un approccio basato sul rischio, secondo il quale tutte le attività aziendali rilevanti secondo il proprio contesto operativo devono essere oggetto di una valutazione del rischio, allo scopo di orientare al meglio la pianificazione strategica ed operativa aziendale e di individuare le parti interessate che influenzano tale analisi, stabilendo specifiche azioni a loro tutela.

----- v -----

campo di applicazione:

Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale e di lingue straniere

Sono esclusi i punti 7.1.5 (non vengono gestiti strumenti di misurazione) e 8.5.5 (non viene offerta attività di assistenza post consegna) della norma UNI EN ISO 9001:2015 dal campo di applicazione oggetto di certificazione.

Nello specifico, pertanto, la società WE MIND ACADEMY ha attuato un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, che comprende gli obiettivi della Qualità ed impegni di seguito specificati:

1. soddisfare il Cliente attraverso le seguenti azioni:

- conoscere e perseguire le esigenze ed i bisogni non solo del cliente ma anche dell'utente finale;

- fornire servizi conformi alle specifiche contrattuali ed alle normative applicabili nel mercato della formazione e dell'orientamento professionale, attraverso un costante aggiornamento normativo ed una verifica periodica di conformità alle leggi vigenti;
- garantire il miglioramento continuo dei servizi offerti attraverso una continua attenzione alle innovazioni, sia metodologiche sia operative, un'attenta selezione ed un monitoraggio costante del parco docenti;
- fornire adeguata assistenza in fase precontrattuale allo scopo di favorire la definizione, da parte del cliente, di requisiti di servizio idonei alle esigenze di quest'ultimo, mettendo a disposizione idonee risorse tecniche interne e know how allo scopo;

w non sottoscrivere impegni commerciali che comportino l'utilizzo di risorse che non siano nella disponibilità di WE MIND ACADEMY;

- rappresentare fedelmente i propri servizi nelle comunicazioni pubblicitarie e commerciali, in particolare in relazione ai requisiti della qualità;
- comunicare tempestivamente al cliente eventuali impedimenti, successivi alla conferma d'ordine, che non consentano di rispettare gli impegni contrattuali;
- fornire al cliente adeguata assistenza post-vendita relativamente alla gestione di problematiche di erogazione del servizio, di reclami e di segnalazioni;
- ricercare il miglioramento della qualità dei propri servizi e
- creare relazioni commerciali a lungo termine e reciprocamente vantaggiose.

2. rassicurare i propri fornitori attraverso le seguenti azioni:

- stabilire, ove possibile, un rapporto di partnership che garantisca continuità e qualità nelle forniture e soddisfazione reciproca;
- l'applicazione di criteri oggettivi di selezione e valutazione, assicurando e garantendo al tempo stesso a tutti i fornitori lealtà, imparzialità e pari opportunità di collaborazione;
- perseguire la professionalità e la preparazione dei docenti;

3. motivare e tutelare il proprio personale attraverso le seguenti azioni:

- selezione, valutazione e sviluppo professionale in base a criteri meritocratici oggettivi, improntati alla lealtà, imparzialità e pari opportunità;
- coinvolgimento nella strategia e negli obiettivi aziendali;
- il rispetto delle condizioni lavorative previste dalle norme cogenti e dal CCNL di categoria;

- il continuo aggiornamento attraverso l'applicazione delle procedure di comunicazione interna ed azioni di formazione / addestramento, sia nell'ambito del sistema di gestione per la qualità sia sugli aspetti tecnici di competenza;
- creazione delle condizioni di lavoro tali da garantire un clima aziendale positivo e disteso, in modo da evitare conflittualità interne e sindacali;

4. garantire la proprietà aziendale attraverso:

- la definizione di una strategia di marketing idonea e perseguibile, che comprenda la raccolta delle nuove opportunità di mercato e l'innovazione tecnologica ed operativa dei servizi offerti;
- lo sviluppo dell'attività commerciale, tenendo conto delle risorse disponibili;
- la tenuta sotto controllo delle risorse e dei fattori di competitività;
- la tutela del patrimonio aziendale (risorse materiali ed immateriali);

5. garantire il rispetto delle disposizioni concernenti la tutela della riservatezza e della sicurezza ed il rispetto della privacy, in conformità alle norme vigenti;

6. garantire l'efficacia della struttura operativa attraverso la coerente applicazione delle procedure interne;

7. migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi di erogazione del servizio, attraverso un adeguato controllo operativo sia del proprio personale sia di progettisti, docenti e tutor;

8. tenere sotto controllo i processi affidati all'esterno (progettazione, docenza, tutoraggio), con specifico riferimento alla responsabilità per la conformità a tutti i requisiti, sia contrattuali sia cogenti;

9. garantire la capacità aziendale di comunicazione interna ed esterna ed un'efficace gestione del know how aziendale;

10. evitare incidenti sul lavoro e sanzioni in merito a rapporto di lavoro e sicurezza;

11. assicurare la capacità finanziaria e operativa aziendale con idonei mezzi e strumenti;

12. perseguire il miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità studiando ed attuando idonee azioni per la correzione ed il miglioramento dei punti di debolezza aziendali;

13. aggiornare la politica della qualità ed i suoi obiettivi in seguito all'evoluzione del contesto aziendale, alle esigenze ed aspettative delle parti interessate ed alla valutazione del rischio.

Allo scopo di garantire e monitorare il raggiungimento di tali obiettivi e di assicurarne l'aggiornamento, la Direzione ha assegnato e comunicato internamente le responsabilità e le autorità allo scopo di:

- strutturare un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- divulgare la Politica della Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione e coinvolgere attivamente tutto il personale in tale politica;
- definire obiettivi misurabili, raggiungibili ed in linea con la presente politica;
- mettere a disposizione tutte le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi;
- garantire che tutte le risorse (interne ed esterne) operino nel rispetto delle procedure e delle istruzioni fornite;
- assicurare il monitoraggio dei processi perché siano continuamente efficaci (analisi dei dati di ritorno sulla soddisfazione del cliente / utente, raccolta ed analisi di eventuali reclami e suggerimenti, analisi e verifiche sui documenti di progettazione ed erogazione delle attività didattiche, verifiche puntuali sul rispetto delle tempistiche previste, audit interni);
- riferire alla Direzione sulle prestazioni del sistema e sulle opportunità di miglioramento;
- assicurare la centralità del cliente;
- riesaminare periodicamente l'andamento dei processi e la loro applicazione ed assicurare che l'integrità del sistema sia mantenuto quando vengono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso;

Per cui, per raggiungere questi obiettivi, è necessario che tutta l'organizzazione operi allo scopo di:

- mantenere e consolidare nella cultura aziendale il principio del miglioramento continuo, applicandolo day by day a livello personale e di team;
- consolidare la convinzione che la prima ed insostituibile risorsa è costituita dalle persone, con le loro competenze ed esperienze, con l'esperienza dei più anziani e l'entusiasmo dei più giovani, con la loro creatività e con la voglia di essere una squadra vincente;
- fare in modo che chiunque lavori con WE MIND ACADEMY sia orgoglioso di quello che fa e del perché lo fa;
- essere consapevoli di avere il potenziale necessario per offrirsi sempre come un punto di riferimento per i Clienti;
- considerare tutti i fornitori e docenti come dei partner, piuttosto che come semplici prestatori d'opera e di materiali, per condividere con loro (anziché imporre) le esigenze e le aspettative di WE MIND ACADEMY.

In relazione a tali obiettivi della qualità ed indirizzi operativi, la Direzione attua opportune comunicazioni affinché:

- il personale ad ogni livello abbia compreso ed attui la politica per la qualità, gli obiettivi e gli aspetti operativi del sistema di gestione della qualità;
- la politica per la qualità, i cui requisiti sono considerati influenti per l'ottenimento degli obiettivi aziendali, sia conosciuta alle parti interessate.

Milano, 22 giugno 2023

La DIREZIONE

.....

