

iv. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ **OTEAcademy**

Πρωταρχικό μέλημα της **OTEAcademy** είναι η παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους «πελάτες» της (Καταρτιζόμενοι, Επιχειρήσεις, Όμιλος ΟΤΕ και θυγατρικές) και να συμμορφώνονται επακριβώς με τις συμφωνημένες προδιαγραφές και απαιτήσεις.

Η Διοίκηση και όλο το προσωπικό της **OTEAcademy** θέτουν ως κύριο στόχο την πλήρη κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών της, ώστε να μπορούν να ανταποκρίνονται άμεσα στα αιτήματα και ερωτήματα τους. Επίσης, υποστηρίζει το όραμα και αποστολή της εταιρίας αναφορικά με την εκπαίδευση. Επιθυμία της **OTEAcademy** είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η ικανοποίηση των πελατών της **OTEAcademy** αποτελεί στρατηγικό σημείο στη λειτουργία της. Αναγνωρίζει τον καταλυτικό ρόλο που διαδραματίζουν οι πελάτες της στη διατήρηση της ανταγωνιστικής της θέσης και δεσμεύεται στην τήρηση των συμφωνηθέντων με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η **OTEAcademy**, δεσμεύεται στην τήρηση και συμμόρφωση με τις νομοθετικές απαιτήσεις, στην ασφαλή διαχείριση δεδομένων πνευματικής ιδιοκτησίας και στην ικανοποίηση απαιτήσεων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Η **OTEAcademy** απαιτεί από τους συνεργάτες της να τηρούν τις απαιτήσεις ποιότητας που αυτή έχει ορίσει και που διατηρεί μέσω του τεκμηριωμένου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει.

Δεσμευόμενη για τη συνεχή βελτίωση του τρόπου οργάνωσης και λειτουργίας της και την αποδοτικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας η **OTEAcademy** στηρίζεται:

- ✓ στο ικανό και εξειδικευμένο προσωπικό της,
- ✓ στη συνεχή αξιολόγηση των προμηθευτών και των συνεργατών της,
- ✓ στον ορθά σχεδιασμένο έλεγχο ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών,
- ✓ στην προγραμματισμένη εκπαίδευση του προσωπικού της,
- ✓ στις συνεχείς επενδύσεις με στόχο τη βελτίωση και τον εκσυγχρονισμό
- ✓ στην συνεχή ενημέρωση για τις τεχνολογικές εξελίξεις,

και στοχεύει στα ακόλουθα:

- Ταχεία, στο μέτρο του δυνατού, απόκριση στα αιτήματα των πελατών.
- Συνεχής παρακολούθηση των εξελίξεων και αναγκών της αγοράς.
- Διεύρυνση των ήδη υφισταμένων δραστηριοτήτων προβολής και διαφήμισης.
- Χρήση σύγχρονων τεχνολογικών μεθόδων για τη διάθεση των Υπηρεσιών Κατάρτισης, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.

- Ανάπτυξη σύγχρονων, αξιόπιστων και αποτελεσματικών εφαρμογών πληροφορικής που θα συμβάλλουν στην κατά το δυνατόν καλύτερη αντιμετώπιση των αναγκών εκπαίδευσης της σύγχρονης κοινωνίας της πληροφορίας, λαμβάνοντας υπόψιν εκπαιδευτικές, επιστημονικές και τεχνικές ανάπτυξης.
- Παροχή όλων των απαραίτητων μέσων και γνώσεων και ανάπτυξη πνεύματος ποιότητας και τελειότητας, σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρίας.
- Παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης υψηλού επιπέδου.
- Συστηματική ανάλυση όλων των βάσιμων παραπόνων των πελατών και τυχόν περιπτώσεων μη συμμόρφωσης και διερεύνηση των αιτιών.
- Ανάλυση προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών.
- Διαρκής βελτίωση του τρόπου οργάνωσης και λειτουργίας της και της αποδοτικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
- Θέσπιση αντικειμενικών στόχων ποιότητας οι οποίοι θα προκύψουν από τις διεργασίες μέτρησης και παρακολούθησης της απόδοσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, οι οποίες βρίσκονται σε συνεχή εφαρμογή προς συγκέντρωση στοιχείων και δεδομένων. Οι καθιερωμένοι στόχοι παρακολουθούνται συνεχώς μέσω των Ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση.

Όλοι οι εργαζόμενοι στην **OTEAcademy** έχουν την ευθύνη να ανταποκρίνονται, να αφομοιώνουν και να εφαρμόζουν τις διαδικασίες που απαιτεί το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας μέσα από τις καθημερινές δραστηριότητές τους.

Είναι επίσης ευθύνη της Διοίκησης της **OTEAcademy** να εξασφαλίζει ότι η Πολιτική Ποιότητας είναι εφαρμόσιμη, με απώτερο σκοπό την συνεχή, σταθερή ανάπτυξη της δραστηριότητας της και την προσήλωση στους στόχους της, προσφέροντας στους πελάτες της υψηλό επίπεδο υπηρεσιών.

Πολιτική Ποιότητας
Εγκεκριμένη και Υπογεγραμμένη
Ιωάννης Αργυράκος
Διευθυντής

