

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

ACADEMIA TECNICA OSCENSE S.L. es una empresa de servicios dedicada a la impartición de formación no reglada, ocupacional y continua en la modalidad presencial y de teleformación, que tiene como misión mejorar las competencias de sus clientes y fortalecer su posición ante el mercado laboral, considerando los siguientes elementos clave:

- Un enfoque permanente hacia la calidad y hacia el logro de la satisfacción del cliente, definiendo un conjunto de procesos gestionados de manera planificada y revisados de forma periódica, con objeto de dar respuesta de forma rápida a la necesidad de cambios en la prestación de los servicios ofertados.
- Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, gestionando de forma eficiente los recursos disponibles y con un claro compromiso de cuidado del medio ambiente.
- El seguimiento continuo de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, que permita su comprensión y adecuación de las actividades a realizar para tratar de satisfacerlas.
- Potenciar la colaboración con otras organizaciones que permita la mejora de los servicios prestados por ACADEMIA TECNICA OSCENSE, S.L.

### VISIÓN

Ser reconocidos como un centro de formación capaz de ofrecer a sus clientes cursos en diferentes áreas formativas y de gran calidad, que permitan generar confianza y seguridad en todos nuestros clientes y nos lleven a proyectar una buena imagen de ACADEMIA TECNICA OSCENSE, S.L., que permita asegurar su futuro.

### VALORES

Los principios que rigen la definición de la estrategia, la toma de decisiones, el despliegue del sistema de gestión, y la prestación de los servicios en ACADEMIA TECNICA OSCENSE, S.L., se resumen en:

- **Orientación al cliente:** Todo el personal debe estar concienciado de que las necesidades y expectativas de los alumnos deben guiar todas las actividades y tomas de decisiones
- **Fiabilidad y confianza:** Ofreciendo un trabajo serio, responsable y honesto.
- **Trabajo en equipo:** Como medio de aprovechar al máximo el potencial humano de todos los trabajadores y como forma de alcanzar los objetivos establecidos.
- **Satisfacción y compromiso:** Orgulloso de pertenencia a la organización, formando, motivando y apoyando al desarrollo personal y profesional de los trabajadores.

Cada uno de los valores anteriormente identificados se ha definido sobre dos/tres competencias que constituyen una matriz de nueve valores clave para la gestión del conocimiento y las habilidades de las personas de la organización que ayudarán a conseguir los objetivos de la misma. Estas competencias son:

- **Orientación al cliente:** Enfoque al cliente, visión de negocio, comprensión de necesidades y expectativas.
- **Fiabilidad y confianza:** Integridad y ética.
- **Trabajo en equipo:** Gestión de conflictos y motivación de los otros.
- **Satisfacción y Compromiso:** Escuchar e informar.