



POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione di CISA srl è consapevole di operare in un mercato nazionale ed internazionale molto competitivo, pertanto è fondamentale l'impegno al miglioramento continuo delle proprie performance sia a livello strategico che produttivo a tutti i livelli dell'organizzazione.

Ed è considerando questo contesto che la "mission" dell'azienda è progettare ed erogare i propri servizi, definendo le esigenze e le aspettative dei clienti per ottenere la loro massima soddisfazione, migliorando l'efficacia e l'efficienza dei processi tramite la corretta ed attenta applicazione dei principi delle tecniche della qualità.

L'Organizzazione è consapevole che la propria esistenza e lo sviluppo possano derivare unicamente da un corretto rapporto con il cliente.

Nel definire la propria Politica della Qualità, coerentemente con i principi e le strategie generali e nel rispetto delle leggi e della normativa attuabile, la Società intende quindi perseguire alcuni rilevanti e prioritari impegni ed obiettivi generali verso i clienti, di seguito elencati.

- capacità di individuare le esigenze dei propri clienti in relazione alle caratteristiche ed ai requisiti da questi espressi.
- capacità di risposta - intesa come capacità di cogliere le effettive esigenze formative e di servizio di consulenza che provengono dal mercato o dai singoli clienti e di darvi risposta in modo efficace e tempestivo;
- affidabilità dell'azione formativa e del servizio di consulenza che si concretizza nella scelta di professionalità altamente qualificate.
- funzionalità e qualità degli spazi e del materiale didattico
- cortesia, comunicazione ed empatia, che si traducono nella capacità della struttura di instaurare un rapporto umano immediato, spontaneo e gratificante con il cliente in grado di creare un clima positivo e proattivo con il cliente.

L'organizzazione pertanto ha come obiettivi principali:

- **Qualità organizzativa** - intesa come capacità di predisporre la combinazione di risorse più efficienti possibile, in relazione alla soddisfazione del cliente, dunque, come razionale utilizzo delle risorse interne.
- **Qualità tecnico-professionale** - intesa come qualità della formazione e dei servizi di consulenza erogati dal punto di vista delle metodologie utilizzate dalle risorse professionali.

In sintesi, ciò che guida tutta l'organizzazione Aziendale è rappresentato dalla

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Con questo obiettivo è stato implementato un Sistema per la gestione della Qualità che permette di prevenire le disfunzionalità ed i rischi connessi alla propria attività e di individuare le opportunità di sviluppo con l'obiettivo di soddisfare i propri clienti, di gestire la propria organizzazione in linea con il mercato affinché risulti sempre competitiva, di gestire la propria azienda in conformità alla UNI EN ISO 9001:2015 ed alle norme cogenti.

Ogni funzione aziendale, ciascun collaboratore è quindi responsabile del livello qualitativo del proprio lavoro, perché tutti sono coinvolti nel raggiungimento degli obiettivi e della soddisfazione del cliente.

La Qualità deve essere perseguita in tutte le fasi dei processi aziendali, attraverso una continua azione di miglioramento e di ricerca dell'eccellenza.

Una serie di indicatori definiti dalla Direzione, permette di valutare in modo oggettivo l'andamento del Sistema per la Gestione della Qualità Aziendale e di verificare il raggiungimento degli obiettivi definiti.

La Direzione
Amministratore Unico