

POLITICA DELLA QUALITÀ



La CIVA srl si occupa di progettazione ed erogazione di servizi formativi, ed ha deciso di installare un Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e di attuare una politica di miglioramento continuo della soddisfazione dei ns clienti. Tale politica sarà riesaminata ad intervalli prestabiliti per accertarne la continua idoneità. Obiettivi concreti di questa politica sono :

- *Acquisire e fidelizzare clienti.*
- *Portare a regime il Sistema Qualità ; diffondere ed assimilare i concetti di soddisfazione del Cliente e di miglioramento continuo in maniera approfondita almeno a livello dei Responsabili di funzione mediante corsi di formazione, interni od esterni.*
- *Ridurre il numero ed il costo delle non conformità.*
- *Ridurre a zero l'assistenza richiesta dopo la realizzazione del servizio*
- *Tenere sotto controllo i requisiti applicabili per ciascun servizio inclusi i requisiti non espressamente citati e definiti nel contratto stesso.*

Tutta l'attività aziendale deve essere regolata dal Sistema Qualità documentato in:

- ***Manuale Gestione Qualità*** che definisce le attività aziendali sistematiche e pianificate atte ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi indicati
- ***Procedure Operative Interne*** che definiscono le modalità operative nelle diverse aree
- ***Informazioni documentate*** che danno evidenza dell'applicazione della norma stessa

Ai Responsabili delle Funzioni Aziendali compete l'applicazione delle ns. Procedure operative interne e quindi, con riferimento ai processi in essi descritti, compete il compito di :

- *Pianificare le attività ed i processi di cui rispondono*
- *Eseguirli per realizzare il prodotto o i servizi indicati*
- *Tenere sotto controllo i parametri dei processi e le caratteristiche dei prodotti*
- *Riesaminare le modalità operative per migliorare continuamente i processi*

Tutto il personale è quindi invitato a collaborare per attuare ed affinare queste disposizioni e per raggiungere gli obiettivi indicati.

La Direzione Generale

Napoli, 01.09.2020