

POLITICA PER LA QUALITA'



Rev.0 del 29/03/2019

Demetra Formazione si occupa di fornire servizi integrati per la formazione e il lavoro favorendo la crescita delle aziende e la valorizzazione professionale delle persone. La Direzione di Demetra Formazione Srl, per scelta etica, assume l'impegno di gestire l'azienda avendo cura degli interessi e delle aspettative di tutte le parti interessate. In particolare la Direzione pone la massima cura nel rispetto delle leggi vigenti, degli impegni contrattuali assunti verso i clienti, i fornitori e i collaboratori e nel rispetto e nella tutela del benessere, della salute e della sicurezza dei propri collaboratori.

La soddisfazione del cliente e il superamento delle sue stesse aspettative costituiscono l'obiettivo strategico della gestione per la qualità di Demetra Formazione Srl.

Al fine di garantire la soddisfazione dei clienti e di migliorare continuamente le proprie prestazioni, la Direzione ha definito la presente politica per la qualità aziendale che costituisce il riferimento inderogabile per tutti i propri collaboratori e si articola sui seguenti impegni:

- I servizi professionali devono essere concepiti e sviluppati senza trascurare nessun aspetto che possa incidere negativamente sulla soddisfazione del cliente. La pianificazione dei servizi deve essere continuamente migliorata sulla base dell'esperienza acquisita e della rilevazione della soddisfazione dei clienti.
- Il processo commerciale e la selezione dei collaboratori e dei fornitori devono essere attuati con la consapevolezza della rilevanza e della criticità di tali attività ai fini della soddisfazione del cliente
- Le prestazioni professionali verso il cliente devono essere erogate nel rispetto degli impegni assunti nel contratto. L'accuratezza del lavoro eseguito, la riservatezza nel trattamento delle informazioni, la completezza della documentazione prodotta e la tempestività del servizio reso al cliente sono punti essenziali della politica per la qualità di Demetra Formazione.
- Deve essere posta particolare cura nella selezione dei collaboratori e nel monitoraggio delle loro prestazioni professionali, affinché non si verifichino deviazioni dalla presente politica per la qualità. A tale scopo, ciascun collaboratore deve essere informato sui contenuti della politica e degli obiettivi per la qualità di Demetra Formazione.
- L'innovazione tecnologica, la taratura e la manutenzione preventiva delle attrezzature e degli strumenti utilizzati sono attuati per migliorare continuamente la qualità delle prestazioni professionali.
- Le risorse umane devono essere coinvolte, attraverso un'attività di formazione continua sui temi inerenti all'attività aziendale allo scopo di migliorare la consapevolezza in tutti i collaboratori della rilevanza del proprio lavoro per la soddisfazione del cliente.
- Eventuali reclami dei clienti, sia scritti che verbali, devono essere recepiti dall'organizzazione di Demetra Formazione e devono essere risolti rapidamente e analizzati per prevenire il ripetersi delle cause che li hanno generati.
- E' attuato un programma di audit interno che consenta di monitorare l'efficacia del sistema di gestione ai fini del conseguimento degli obiettivi per la qualità.

Per rendere realizzabili tali finalità, la Direzione di Demetra Formazione ha deciso di:

- applicare e tenere continuamente aggiornato il sistema di gestione per la qualità, documentato in conformità ai requisiti della norma ISO 9001
- conseguire e mantenere la certificazione di conformità del sistema di gestione da parte dell'ente di Certificazione TÜV Italia Srl
- garantire il raggiungimento degli obiettivi per la qualità e il miglioramento continuo
- pianificare gli investimenti e fornire le risorse necessarie per il miglioramento continuo della qualità.

Per rendere misurabile il miglioramento dei processi che si sviluppano all'interno di Demetra Formazione rispetto alle finalità enunciate, la Direzione ha definito un sistema di indicatori e stabilisce degli obiettivi annuali espressi per quanto possibile in forma quantitativa. L'effettivo raggiungimento degli obiettivi sarà controllato con periodicità almeno annuale in occasione dei riesami di direzione del sistema qualità.

La stessa politica per la qualità sarà oggetto di riesame annuale per riscontrarne la continua adeguatezza al fine del miglioramento delle prestazioni della Società. La politica per la qualità e gli obiettivi del programma di attuazione e certificazione del sistema qualità sono resi noti con la pubblicazione sul sito web aziendale del presente documento.

Reggio Emilia,

