

La **Cooperativa Sociale Folias Formazione** è consapevole che il successo duraturo si ottiene quando un'organizzazione attrae e conserva la fiducia dei clienti e delle altre parti interessate rilevanti.

Ogni aspetto dell'interazione con il cliente fornisce un'opportunità di creare maggior valore per il cliente stesso. La comprensione delle esigenze attuali e future dei clienti e delle altre parti interessate contribuisce al successo dell'organizzazione.

### Leadership e impegno

La Direzione si impegna affinché:

- siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili;
- siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente;
- sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente.

A tal fine si impegna a creare condizioni in cui le persone partecipano attivamente al conseguimento degli obiettivi per la qualità dell'organizzazione.

### Competenza e coinvolgimento

La Direzione è consapevole che persone competenti, responsabilizzate e impegnate attivamente a tutti i livelli nell'ambito di tutta l'organizzazione, sono essenziali per accrescere la capacità dell'organizzazione stessa di creare e fornire valore.

### Sistema di gestione

Lo strumento adottato dall'organizzazione per gestire i processi aziendali nell'ottica della soddisfazione del cliente e del miglioramento continuo è il Sistema di Gestione per la Qualità, fondato sui requisiti della norma ISO 9001:2015.

### Obiettivi per la qualità

La Direzione ha definito come quadro di riferimento per gli obiettivi per la qualità i seguenti punti chiave:

- Incremento del grado di soddisfazione del cliente
- Attenzione costante alle nuove tecnologie
- Miglioramento costante del livello qualitativo dei servizi

La Direzione periodicamente verifica che questa politica sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici e che venga attuata e condivisa ad ogni livello dell'organizzazione

La Direzione

**FOLIAS FORMAZIONE**  
COOPERATIVA SOCIALE a r.l. - onlus  
IL PRESIDENTE  
Luisa Brunini

