



**CLES s.r.l.**

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

Roma 25 marzo 2019

Il CLES è dotato fin dal 2001 di un proprio Sistema di gestione per la Qualità, certificato da ente accreditato in conformità alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001, nella versione 1994 per la prima certificazione e successivamente adeguato alle versioni 2000, 2008 ed infine alla versione 2015.

Il Sistema di Qualità del CLES supporta tutte le attività relative alla *mission* aziendale:

- Ricerche, studi, progetti a favore delle Amministrazioni pubbliche e private;
- Attività di assistenza tecnica, monitoraggio e valutazione a supporto di amministrazioni pubbliche nazionali ed internazionali in campo economico e sociale.
- Progettazione ed erogazione di servizi formativi, anche nell'ambito delle attività di assistenza tecnica.

Attraverso la Politica aziendale sono identificati come prioritari i seguenti macro-obiettivi:

- L'impegno alla soddisfazione dei clienti;
- La definizione di obiettivi aziendali;
- L'efficacia dei propri processi produttivi;
- L'impegno al miglioramento continuo, attraverso un riesame periodico degli obiettivi e dei processi produttivi, ed una attenta comunicazione con le proprie risorse e con le parti interessate.

Il soddisfacimento dei requisiti di Qualità dei servizi erogati viene perseguito attraverso tutto il complesso delle attività descritte nei documenti di sistema:

- Manuale Qualità;
- Procedure operative;
- RegISTRAZIONI.

Il CLES s.r.l. identifica le seguenti attività come fondamentali per il soddisfacimento dei requisiti di Qualità:

- Definizione del contesto aziendale e delle parti interessate, e loro requisiti;
- Identificazione dei rischi aziendali e delle opportunità;
- Controllo del processo di produzione/erogazione del servizio, inteso anche come monitoraggio costante delle attività aziendali;
- Utilizzo delle informazioni di ritorno dal Cliente, come verifica della soddisfazione dello stesso;
- Utilizzo delle risultanze di audit di prima, seconda e terza parte;
- Valorizzazione delle risorse interne;
- Miglioramento dell'immagine esterna del Cles anche mediante la diffusione della conoscenza acquisita nei processi produttivi;
- Miglioramento continuo del sistema di gestione aziendale.

Annualmente la Direzione si prefigge, in concomitanza con il Riesame della Direzione, di riesaminare i rischi aziendali e le relative opportunità di miglioramento, di rivalutare gli obiettivi stabiliti in precedenza e di stabilirne di nuovi, in funzione dei risultati raggiunti, delle attività svolte e di quelle programmate, assegnando compiti e responsabilità alle funzioni interessate e stabilendo le tempistiche per il controllo delle azioni programmate.

**Cles S.r.l.**  
Dott. Alessandro F. Leon

  
**Cles S.r.l.**  
**Il Presidente**