



Politica della Qualità

È politica di INLINGUA fornire servizi di una QUALITÀ che **soddisfi** i bisogni e le aspettative iniziali e successive dei **Clienti**, in relazione agli **obiettivi** formativi **concordati**, al **prezzo convenuto** e alle **tempistiche** richieste.

A tal fine, implementare e perfezionare costantemente un sistema di conduzione aziendale per la Qualità conforme alla norma internazionale **ISO 9001:2015**, si ritiene sia una dimostrazione concreta dell'**impegno** da parte dell'alta direzione e di tutta l'organizzazione verso un'erogazione del **processo orientato al cliente** e alla **sua soddisfazione**, nonché proteso verso il **miglioramento continuo**.

Si riconosce che il raggiungimento della QUALITÀ ed affidabilità dei servizi si ottiene attraverso la **formazione**, il **coinvolgimento** e l'**impegno del personale ad ogni livello**. L'alta Direzione pianifica **interventi formativi** ed **informativi** che consentano di **incrementare** le **competenze** delle funzioni preposte all'erogazione del servizio, coerentemente con i ruoli ricoperti e gli obiettivi di qualità e di miglioramento da perseguire.

INLINGUA eroga i propri servizi **esclusivamente mediante docenti madrelingua**, adeguatamente istruiti mediante **training specifico sul "metodo inlingua"**, **monitorati** periodicamente e **supportati** costantemente nelle loro attività dalla **Direttrice Didattica**.

L'alta Direzione si assume la **piena responsabilità** nel definire e monitorare i processi aziendali di riferimento, al fine di dare attuazione alla presente politica e raggiungere gli **obiettivi di miglioramento** aziendali **definiti annualmente** nell'ambito del **Riesame della Direzione**, alla luce delle politiche aziendali e delle valutazioni condotte sull'efficacia dei processi e degli input esterni. Tali obiettivi avranno validità annuale e saranno articolati in attività, tempistiche e responsabilità per il conseguimento degli stessi.

Gli obiettivi strategici vengono formalizzati e tradotti in **obiettivi misurabili** mediante il mod. 412 "Piano di miglioramento" che sarà affisso nella bacheca aziendale insieme al mod. 421 "Pianificazione Corsi di Formazione" per l'anno in corso.

Como, 01/03/19

La Direzione