

Политика по управление и качество на услугите

Основна цел на „ЦАПК Прогрес Груп“ АД е удовлетворяване на комплексните и непрекъснато нарастващи потребности на клиентите. Това може да се постигне само чрез непрекъснато подобряване на Интегрираната система за управление.

Основна задача е „ЦАПК Прогрес Груп“ АД да предоставя продукти или услуги съответстващи на изискванията на клиентите и на приложимите нормативни актове. Ангажиментът ни за удовлетворяване на изискванията се гарантира от ръководството на фирмата. Ефикасното управление на качеството и съответствието с изискванията на Интегрираната система за управление е от особено важно значение за прилагане на тази наша политика и за изпълнение на целите ни по качеството.

„ЦАПК Прогрес Груп“ АД се стреми да увеличава удовлетвореността на своите клиенти чрез ефективно прилагане на системата за управление и качество на услугите и реализиране и управление на процесите за подобряване.

Обхватът на Интегрираната Система за Управление (ИСУ) е:

Софтуерна и хардуерна поддръжка

Инженеринг - инсталиране, обслужване, промяна, корекции, поддръжка на компютърни инфраструктури, бази данни и програмни системи на клиенти и на водещи в областта на ИКТ производители

Хостинг и колокация

Обучение и образование

Консултантски услуги в областта на ИКТ

Търговия с техническо и програмно осигуряване за ИКТ

Целите ни по качеството се задават в документа „Цели за услугите/процесите“. Политиката и целите по качеството са съвместими със стратегическата насоченост и с актуалния контекст за фирмата.

Всички изпълнявани процеси и предлаганите услуги са обхванати от интегрираната система за управление.

Ръководството насърчава процесния подход и мисленето основано на риска, осигурява ресурсите необходими за интегрираната система за управление, за изпълнение на целите по качеството и за постигане на очакваните резултати.

Ръководството приобщава, насочва и подпомага персонала да допринесе за ефективност на системата за управление на качеството, поощрява подобренията. Насърчава и подпомага Ръководителите на сектори/отдели и собствениците на услуги да доказват лидерство в своите сфери на отговорност. Подкрепя всички служители в усилията им за постоянно подобряване на системата и процесите.

Дългосрочното партньорство с водещи в световен мащаб фирми - DELL Inc. и Microsoft Corp. е стратегическо и допринася за нашите успехи.

Интегрираната система за управление, прилагана в „ЦАПК Прогрес Груп“ АД, са ефикасна и динамична. Стремим се да я актуализираме и подобряваме постоянно на базата на ангажираността ни като Висше ръководство и дейностите изпълнявани от всеки от нашите служители. Съобразяваме се с настъпилите промени в пазарната среда, в законовата и в нормативната уредби.

Ние като ръководство вярваме, че спазването на тази политика може да осигури постигането на очакваните резултати от Интегрираната Система за Управление (ИСУ).

03.11.2017

реф. ISO/IEC 20000-1/4.1.2/4.3.1a

реф. ISO 9001:2015/5.2

Изпълнителен директор:

Пламен Матеев