

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

L'obiettivo che La AD ALTIORA Cooperativa Sociale Onlus intende perseguire in termini di Politica della Qualità, è quello di attuare un Sistema organizzativo-gestionale per:

- l'erogazione, in modo coerente e costante, di servizi che ottemperino ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili, esprimendo il ruolo della Qualità come traguardo da perseguire in ogni attività e processo aziendale per garantire la totale soddisfazione del Cliente;
- promuovere le condizioni per lo sviluppo di un processo di sensibilizzazione ed accrescimento culturale di tutto il personale;
- raggiungere e mantenere livelli di eccellenza nei propri settori di attività, attraverso:
  - l'erogazione di servizi conformi alle leggi, regolamenti e normative vigenti,
  - la puntualità del servizio e rispetto della pianificazione definita,
  - il contenimento dei costi di erogazione al fine di garantire prezzi sempre più competitivi,
  - la selezione dei fornitori al fine di instaurare un albo fornitori qualificati.

In questa ottica si tenderà a valorizzare il lavoro di gruppo (il coinvolgimento dell'intera struttura e della totalità dei dipendenti è l'elemento essenziale per il successo) al fine di inquadrare i problemi secondo una logica sempre più improntata all'integrazione tra le varie funzioni e volta all'attuazione del rapporto cliente-fornitore all'interno di tutti i processi aziendali.

Tali obiettivi devono essere raggiunti attraverso il continuo miglioramento della:

**efficienza:** capacità di utilizzare al meglio le risorse disponibili;

**qualità:** capacità di soddisfare le attese esplicite ed implicite del Cliente in ogni fase del rapporto Cliente/Cooperativa;

**competitività:** capacità di individuare il giusto equilibrio tra prestazione e prezzo in funzione dei servizi.

Un'impostazione di questo genere dovrebbe rispondere al meglio alle esigenze della clientela, rafforzando l'immagine della cooperativa: contemporaneamente ridurre le inefficienze interne e le operazioni a non valore aggiunto.

L'assemblea dei soci si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla Qualità, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti sopra esposti, il riesame e continuo aggiornamento della presente politica e degli obiettivi raggiunti.

Il punto di continuità per il soddisfacimento di queste politiche è stato individuato nel mantenimento della certificazione del Sistema Qualità aziendale conforme a quanto previsto dalla normativa UNI EN ISO 9001.

L'azienda assicura che la politica venga:

- 1) **DIFFUSA** mediante apposite riunioni di formazione/informazione e affissione della stessa nei locali della cooperativa,
- 2) **APPLICATA** mediante verifiche periodiche volte alla verifica del rispetto delle prescrizioni applicabili,
- 3) **SOSTENUTA** mediante la verifica dell'impegno e dei suggerimenti dei soci e del personale volti alla sua attuazione,
- 4) **RESA PUBBLICA ALL'ESTERNO** informando, ove richiesto, i clienti e in generale chiunque ne faccia richiesta.

04-03-2019

La Direzione

