



01/03/2018

Ver.
1.0

Politica Aziendale (Q_POL)

Sistema di Gestione Qualità

Autore: Marta Lupidi [RQ]

VERIFICATO: ANNA RITA RICCI[DIREZIONE]

Two handwritten signatures in black ink. The first signature is on the left, and the second is on the right, positioned above the verification text.

L'obiettivo generale della Cooperativa Sociale Ellelle è quello di: "Diventare, sempre più, un'azienda dinamica ed efficiente, in grado di mantenere e sviluppare rapporti di fornitura con i più importanti clienti che operano nel settore sociale, mettendo a loro disposizione soluzioni innovative e di assoluta qualità, che garantiscano agli utilizzatori finali dei servizi la massima soddisfazione del bisogno e funzionalità".

La Direzione della Cooperativa Sociale Ellelle ritiene che, per assicurare un continuo e ambizioso sviluppo dell'Azienda in termini di fatturato e redditività, sia essenziale impegnarsi a tutti i livelli aziendali per garantire la piena soddisfazione del Cliente.

La Direzione chiede infatti un costante impegno e lavoro da parte di tutti per conseguire:

- un elevato livello di soddisfazione delle esigenze e delle aspettative della committenza sia pubblica che privata, assicurando innanzi tutto che i termini contrattuali siano soddisfatti in base alla normativa vigente, ai regolamenti, agli accordi operativi ed ai requisiti del servizio;
- un elevato livello di professionalità e di competenza del personale, promuovendone il coinvolgimento, la formazione e ricercando la condivisione degli obiettivi;
- la massima collaborazione con i fornitori, nella convinzione che rapporti di reciproco beneficio possano migliorare la capacità di creare valore per i clienti;
- un continuo miglioramento dei processi gestionali ed operativi, sia rivolti verso il Cliente che verso l'interno.

Per raggiungere questi obiettivi primari, l'Azienda si propone di promuovere, sviluppare e supportare le seguenti attività:

- adottare un SGQ sulla base della normativa UNI EN ISO 9001:2015, riconosciuta in ambito internazionale;
- predisporre la necessaria documentazione per descrivere il SGQ;
- valutare periodicamente l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ;
- individuare ed investigare le aree suscettibili di dare origine a problemi rilevanti per la qualità;
- promuovere, raccomandare e proporre, alla Direzione dell'impresa, soluzioni per rimuovere situazioni che sono in contrasto con gli obiettivi della qualità stabiliti;
- realizzazione di corretti canali di informazione sia all'interno, sia all'esterno della Cooperativa;
- attivazione di un programma di formazione a tutti i livelli del personale;
- coinvolgere i Fornitori nella promozione della Qualità, quale strumento indispensabile di progresso comune.

Nella consapevolezza che tutto ciò sia ottenibile soprattutto con il coinvolgimento e con la collaborazione convinta di tutti, la Direzione della Cooperativa Sociale Ellelle attribuisce fondamentale importanza alla responsabilizzazione, motivazione e soddisfazione professionale di ciascuno.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, inoltre la Ellelle Cooperativa Sociale ha specificato nella documentazione del SGQ le modalità di valutazione e i criteri di gestione dei rischi, valutando gli investimenti economici che l'implementazione e il mantenimento del Sistema di Gestione potrà comportare.

Un sistema di monitoraggio snello e completo, che riguardi la soddisfazione del cliente, inteso sia come Ente pubblico e/o ASL sia, come ragazzo e/o famiglia i risultati interni in ciascun processo, i punti di forza e di debolezza, il controllo del budget, gli audit interni e le azioni di miglioramento, ci consente di conoscere lo stato del sistema di gestione e di pianificare adeguatamente il riesame direzionale.

La Direzione Aziendale controlla che le azioni disposte siano correttamente attuate e risultino adeguate ad assicurare in ogni momento il controllo dei processi, delle prestazioni e dei servizi forniti conformemente agli impegni assunti ed alle aspettative individuate.

La Direzione infine si impegna a diffondere tale Politica a tutte le risorse interne ed esterne, ai Clienti e ai Fornitori, e a valutarla periodicamente in sede di Riesame della Direzione per verificarne l'adeguatezza ed eventualmente revisionarla.

La Direzione