

La Direzione della Cooperativa Sociale il Cenacolo, al fine di garantire la qualità dei servizi forniti ai clienti, ha istituito un Sistema Qualità per **mantenere sotto controllo i fattori tecnici, organizzativi ed umani che possono influenzare la qualità** dei servizi erogati.

**La Direzione, consapevole che solo mediante la partecipazione di tutti coloro che operano e collaborano con Il Cenacolo si può effettivamente conseguire l'obiettivo della qualità tecnica e della redditività sociale delle azioni poste in essere, si assume l'impegno di coinvolgere attivamente tutti i portatori di interesse nella valutazione dell'effettivo rispetto delle enunciazioni delle presenti linee guida dà atto della necessità di concepire la ricerca della qualità come processo di miglioramento continuo.**

La Direzione ha definito le linee direttrici della propria politica per la qualità e stabilito gli obiettivi strategici e gli impegni conseguentemente assunti.

Gli **impegni e le linee direttrici di sviluppo della Politica della Qualità** Nuove possono riassumersi nei seguenti punti:

1. **Attenzione al cliente** Lo scopo primario della Cooperativa nell'istituire un Sistema di Gestione della Qualità è soddisfare i requisiti dei clienti e cercare di eccedere le loro aspettative con proposte innovative e in grado di attirare settori nuovi di mercato. Conquistare la fiducia del cliente e delle altre parti interessate e conservarla facendo in modo che il successo della Cooperativa si prolunghi nel tempo. Ogni tipo di interazione con i clienti è adatto a fornire un'opportunità per creare valore.
2. **Impegno della leadership** I leader dell'organizzazione si impegnano a stabilire un'unità di propositi e a creare le condizioni per far sì che le persone si impegnino nel raggiungere gli obiettivi della qualità stabiliti dell'organizzazione.
3. **Adozione della filosofia del coinvolgimento di tutte le risorse umane** la Cooperativa ritiene che per un'organizzazione è essenziale che tutte le persone che lavorano per essa siano competenti, formate e si impegnino per fornire valore. Collaboratori di questo genere, infatti, permettono all'organizzazione di creare valore. Per gestire un'organizzazione in modo efficace ed efficiente, è importante coinvolgere tutti a tutti i livelli e rispettare le persone come individui. I riconoscimenti, l'empowerment e il miglioramento delle competenze facilita l'impegno delle persone nel raggiungere gli obiettivi che l'organizzazione si è posta. Per l'applicazione di questo principio è essenziale che le persone siano competenti, formate e impegnate affinché si possa creare valore.
4. **Adozione di un approccio per processi** La Cooperativa ha adottato un approccio per processi interconnessi tra loro che consentano all'organizzazione di ottimizzare le prestazioni nell'erogazione dei propri servizi
5. **Adozione del principio del miglioramento continuo** La Cooperativa si impegna ad adottare azioni volte al miglioramento continuo dell'azienda ritendo il miglioramento essenziale per mantenere elevati i livelli delle performance reagendo ai cambiamenti interni ed esterni che potrebbero influirne le azioni.
6. **Adozione di un processo decisionale basato sui fatti** La cooperativa si impegna ad assumere decisioni basate sull'analisi e la valutazione dei dati e delle informazioni consapevole del fatto che queste hanno maggiori probabilità di produrre i risultati desiderati.
7. **Adozione della filosofia del coinvolgimento delle parti interessate** La Cooperativa si impegna a gestire e controllare i rapporti con le parti interessate che possono influenzare i suoi processi nella consapevolezza che il successo può essere raggiunto quando un'organizzazione gestisce i rapporti con le parti interessate a ottimizzare l'impatto sulle sue prestazioni.

La Politica della Qualità comporta inoltre la traduzione di tali impegni e linee direttrici in obiettivi concreti fissati nel **Piano Qualità aziendale**, che è stato redatto in processi partecipati da tutta la staff della Cooperativa e che costituisce, quindi, un patrimonio di valori, orientamenti e saper condiviso da tutta la Organizzazione.

Per alcuni degli obiettivi individuati, la Direzione ha previsto il monitoraggio sistematico di indici specifici adatti ad offrire in modo immediato una indicazione sullo stato effettivo della qualità. La Direzione considera l'insieme dei documenti elaborati come una base adeguata per lo sviluppo ulteriore di azioni e iniziative volte ad incrementare la qualità in tutte le dimensioni dell'agire della Cooperativa, si impegna ad esercitare un controllo continuo sull'applicazione e sull'adeguatezza del Sistema Qualità approntato per garantire il raggiungimento degli obiettivi indicati e ad implementare, arricchire e modificare il sistema degli strumenti afferenti la gestione, la rendicontazione e la comunicazione della qualità.

Data

La Direzione

02/05/2017

