

POLITICA PER LA QUALITÀ

Alveare Cooperativa Sociale Onlus intende per **Sistema di gestione per la qualità** tutta la struttura organizzativa, le attività, i programmi, la progettazione e i processi atti a garantire che i servizi e i prodotti forniti siano conformi agli obiettivi fissati, alle specifiche concordate con il cliente e alle sue aspettative.

La politica della qualità di **Alveare** Cooperativa Sociale Onlus risponde all'esigenza di definire le principali linee strategiche riguardanti il suo Sistema di gestione per la qualità, in coerenza con i **contesti di riferimento** esterni e interni, gli indirizzi strategici, gli obiettivi operativi, e con la conseguente gestione organizzativa. Essa fornisce le indicazioni fondamentali per la definizione degli **obiettivi per la qualità** ed è pertanto costituita da alcune linee guida utili per tale scopo.

Alveare Cooperativa Sociale Onlus ha lo scopo primario di perseguire l'interesse generale della comunità alla **promozione umana** e all'**integrazione lavorativa e sociale** delle persone, soprattutto in riferimento ai soggetti svantaggiati. La Cooperativa s'ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale e in rapporto ad essi agisce.

Alveare Cooperativa Sociale Onlus si prefigge di mantenere e rafforzare una **posizione competitiva sul mercato**, che garantisca prospettive di sviluppo e consenta la **realizzazione dei propri obiettivi sociali**, in coerenza con i valori e le finalità statutarie.

È perciò politica di **Alveare** Cooperativa Sociale Onlus favorire lo sviluppo di processi lavorativi in grado di garantire **servizi e prodotti che soddisfino pienamente le richieste e la aspettative del Cliente esterno e interno**.

I principi di riferimento fondamentali cui s'ispira il Sistema di gestione per la qualità e la conseguente azione organizzativa di **Alveare** Cooperativa Sociale Onlus sono:

- ❑ **soddisfazione delle richieste dei Clienti**, in termini qualità, puntualità e prezzo.
- ❑ **chiarezza e oggettività** nell'individuare le **esigenze del Cliente** e i **requisiti cogenti** applicabili e nel tradurli in requisiti e impegni precisi;
- ❑ fornitura di **servizi e prodotti conformi** a tali requisiti, assicurando al Cliente quanto **concordato**
- ❑ **assistenza post vendita**
- ❑ **garanzia del governo dei processi e degli output relativi;**
- ❑ **disponibilità personale professionalmente adeguato e motivato, di competenze, mezzi, strumenti e materiali idonei per la realizzazione puntuale del servizio/prodotto;**
- ❑ **pieno rispetto delle normative cogenti;**
- ❑ **attenzione all'impatto ambientale delle attività produttive;**
- ❑ **affidabilità, efficacia ed efficienza del Sistema organizzativo.**



A L V E A R E

Alveare Cooperativa Sociale Onlus ritiene, in quest'ottica, di primaria importanza, per tutti i ruoli e le Funzioni aziendali:

- **L'adozione dei requisiti applicabili** della norma ISO 9001
- **L'adozione e il pieno rispetto del proprio Codice etico**
- Il **monitoraggio e l'analisi dei contesti interni ed esterni** dell'organizzazione in modo da ricavare le informazioni utili per l'adeguamento dei processi e dell'organizzazione aziendale alle loro evoluzioni;
- L'ascolto attivo delle **richieste e bisogni dei clienti** e l'impegno a **soddisfarne le esigenze**;
- La capacità di **pianificare, gestire e controllare le attività di produzione dei servizi** e di **relazione con il cliente**
- La **valutazione, selezione e monitoraggio dei fornitori**, in modo da valutarne la rispondenza alle esigenze della Cooperativa e alla qualità dei prodotti e dei servizi erogati;
- La **responsabilizzazione e coinvolgimento** di tutte le risorse della Cooperativa;
- Il **miglioramento del clima organizzativo e della motivazione personale**;
- La **formazione**, l'aggiornamento e lo **sviluppo delle professionalità** del personale;
- Il **rispetto dei diritti** previsti dalla normativa legislativa e contrattuale vigente;
- L'**attenzione ai lavoratori svantaggiati**, adottando tutte le azioni necessarie per garantire la loro integrazione nell'ambiente lavorativo e per valorizzare le loro potenzialità professionali;
- L'attenzione alla **tutela della sicurezza e della privacy** del personale, dei collaboratori, dei fornitori e dei clienti;
- Il **radicamento di una cultura della Qualità** che consenta di individuare e perseguire obiettivi sfidanti, ma concreti e raggiungibili.

Alveare Cooperativa Sociale Onlus si pone inoltre l'obiettivo di un **miglioramento continuo** da perseguire attraverso:

- L'attivazione dei processi di **analisi e di gestione del rischio e delle opportunità** per tutti i processi, le prassi e i piani della Cooperativa
- La definizione di **obiettivi e prassi di miglioramento concreti e misurabili**
- La promozione e diffusione, all'interno della Cooperativa, della **cultura del miglioramento** e lo sviluppo di un'azione continua di **miglioramento dei servizi e dei prodotti**, per una maggiore soddisfazione del Cliente;
- La predisposizione e l'aggiornamento, a supporto del miglioramento continuo dei processi, di adeguati **indicatori** con la definizione dei valori di soglia di accettabilità e degli obiettivi stabiliti;

L'accertamento della corretta applicazione delle direttive del Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, è di **responsabilità della Presidenza**, che svolge le attività di supervisione di tutte le attività aziendali che



A L V E A R E

possono influenzare sia direttamente sia indirettamente la qualità finale del prodotto e del servizio e opera per il mantenimento e il miglioramento del Sistema di gestione per la qualità.

Alveare Cooperativa Sociale Onlus, nella convinzione che la qualità sia un concetto in continua evoluzione, ha inoltre previsto la **revisione annuale** della politica della qualità, all'interno della riunione di riesame della Direzione, e la **definizione di specifici obiettivi**, definiti in modo concreto e misurabile sulla base di quanto indicato nel presente documento, riscontrandone la **coerenza con l'analisi dei contesti**, con gli **obiettivi strategici** e le **politiche** dell'organizzazione.

La presente politica della qualità **è pubblicizzata nella bacheca aziendale e consegnata**, alla sua emissione e ogni volta che si procede a un suo aggiornamento, **a tutti i responsabili di Funzione**.

Approvato il 17/09/2020