



## POLITICA QUALITÀ

pag. 1 di 2  
Rev. 0.2  
Data 16/07/2019

Per raggiungere gli obiettivi **COOPERATIVA SOCIALE "GLI ANNI IN TASCA"** ha definito la seguente Politica della Qualità:

1. **Sistema Qualità** - Mantenere un Sistema di Qualità aziendale Certificato, secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 ed assicurare che tutte le eventuali future revisioni normative vengano recepite.
2. **Qualità e miglioramento** - Svolgere un'attività di miglioramento continuativo della Qualità definendo metodi, programmi e indicatori per ottimizzare i processi produttivi attraverso il costante investimento di risorse.
3. **Customer satisfaction** - Monitorare costantemente il grado di Soddisfazione e Fidelizzazione del Cliente al fine di migliorare la Qualità percepita esternamente, prevenire i reclami e rispettare i termini di consegna, consegnando al cliente un servizio di alto valore.
4. **Supply chain** - Controllare gli errori commessi da parte di terzi, attraverso un sistema di controllo dell'operato dei Fornitori e della Qualità delle forniture e la continua sensibilizzazione dei Fornitori sulla Politica di Qualità aziendale perseguita da **COOPERATIVA SOCIALE "GLI ANNI IN TASCA"**.
5. **Global quality control** - Eliminare le non conformità dei servizi attraverso controlli nelle diverse fasi della progettazione e dell'erogazione per evitare carenze di servizio, minimizzare i reclami e i problemi legati alla conformità e bassa Qualità del servizio.
6. **Crescita e partecipazione del Personale** - Migliorare le competenze ed il coinvolgimento delle Risorse Umane aziendali incoraggiando la partecipazione e la condivisione degli obiettivi di Qualità attraverso formazione, addestramento, supervisione ed efficace comunicazione.
7. **Stabilire, attuare e mantenere** – Politica della qualità che sia appropriata al contesto dell'organizzazione e disponibile agli interessati e comprenda l'impegno per un miglioramento continuo.

La Direzione generale (CDA) della **COOPERATIVA GLI ANNI IN TASCA** ha definito la politica della qualità un'importante e fondamentale scelta aziendale dove il sistema di gestione è comunicato e compreso all'interno della cooperativa in modo chiaro ed espressamente descritto.

**La politica scelta dalla cooperativa si basa sui punti sopra indicati ma nello specifico si basa anche sui seguenti obiettivi:**

### **OBBIETTIVI PRINCIPALI**

- 1) Far conoscere a tutto il personale che ruota all'interno della cooperativa la politica di qualità
  - 2) Programmare la riunione annuale per illustrare la politica di qualità
  - 3) Definizione del riesame di direzione dove viene verificata la politica di qualità
- Primo punto la direzione generale della cooperativa ha deciso di posizionare la propria politica di qualità in forma scritta in bacheca all'ingresso della struttura societaria in modo che chiunque lavora all'interno della cooperativa viene a conoscenza del documento.
- Secondo punto importante programmare la riunione annuale per spiegare ai dipendenti della cooperativa la politica scelta dalla direzione generale e verbalizzando anche attraverso rapporto di audit le criticità riscontrate dai dipendenti stessi e raccogliere le notizie più importanti per avviare un'azione correttiva sulle criticità espresse.
- Terzo punto la cooperativa ha deciso di programmare un riesame della direzione solo per verificare l'andamento della politica di qualità se lasciarla come si presenta oppure modificarla.

### **PUNTI DI COMUNICAZIONE QUALITÀ**

Attraverso il proprio sito web aziendale la politica qualità

Attraverso relazioni ove i partner aziendali, fornitori, clienti vengono a conoscenza della politica qualità

Attraverso l'ingresso in struttura a livello informativo

**Per il raggiungimento degli obiettivi la direzione generale ritiene di attuare le seguenti azioni:**

- Valutazione dei rischi aziendali e sviluppando nuove opportunità;



## POLITICA QUALITÀ

pag. 2 di 2  
Rev. 0.2  
Data 16/07/2019

- Gestire i processi aziendali implementati nei settori di attività della cooperativa attraverso il controllo dei documenti, la gestione della progettazione, audit interni, riesame della direzione, valutazione delle non conformità, gestione della formazione e risorse umane;
- Creare ed utilizzare tecnologie volte al miglioramento della qualità dei servizi;
- Comunicare con il personale e soprattutto con i responsabili di procedura per far sì che la politica di qualità venga presa in considerazione da tutti i settori di attività della cooperativa e gestire l'attività del sistema in modo efficace e migliorativo per il proseguimento dei prossimi obiettivi.

La Qualità crea reputazione e affidabilità. Nella **COOPERATIVA SOCIALE "GLI ANNI IN TASCA"** è necessario l'impegno di tutti i partecipanti alla Catena del Valore per assicurare che la Politica di Qualità venga recepita, realizzata e divulgata. Ognuno nella **COOPERATIVA SOCIALE "GLI ANNI IN TASCA"** ha l'impegno, la motivazione e il coinvolgimento per conseguire e condividere gli obiettivi di Qualità. La Direzione aziendale promuove la Politica della Qualità e si accerta che a tutti i livelli dell'organizzazione la Politica della Qualità venga assimilata e condivisa.

**APPROVATA DALLA DIREZIONE GENERALE (CDA)**

**Viterbo, 16 LUGLIO 2019**

**IL PRESIDENTE E LEGALE RAPPRESENTANTE  
ORLANDO MELONI**