

**IMPEGNO SOCIALE
SOCIETA' COOPERATIVA
SOCIALE ONLUS**

Politica per la Qualità

Politica per la Qualità

La cooperativa nasce a Siena nel 1974 per volontà di alcuni genitori di ragazzi diversamente abili, con lo scopo di inserirli nel mondo del lavoro.

Impegno Sociale persegue lo scopo sociale di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e rappresenta per il territorio una realtà veramente importante che permette a questi soggetti di integrarsi nella società. Impegno Sociale si pone l'obiettivo comunque di erogare un servizio che risponda ai requisiti della qualità, igiene e sicurezza.

Il principale obiettivo che la cooperativa persegue è una crescente competitività nei servizi con riferimento al rapporto qualità-prezzo, per far questo si è dotata di un Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2008 che permetterà di conseguire una maggiore efficacia e soddisfare in misura sempre crescente i propri Clienti, in un ottica di miglioramento continuo.

La struttura organizzativa con la suddivisione del lavoro in settori è stata ampliata nel tempo aggiungendo oltre al servizio storico della legatoria anche il confezionamento e assemblaggio di varia natura e successivamente, nel 2012, è stato aperto un punto vendita di prodotti di Libera Terra.

L'erogazione dei servizi di legatoria artigianale rappresentano il settore storico delle attività di Impegno Sociale. L'integrazione dei medesimi con nuovi settori d'intervento, come il confezionamento e imballaggio conto terzi, hanno delineato un quadro articolato e complesso all'interno del quale la Qualità diviene un elemento cardine della strategia societaria al fine di soddisfare le aspettative del Sistema-Cliente in un ottica di miglioramento continuo.

***A questo scopo Impegno Sociale ha implementato un Sistema Gestione Qualità
rispondente alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2008.***

Impegni per il raggiungimento della qualità

La Presidenza in linea con le decisioni del CDA intende portare Impegno Sociale ad una continua crescita organizzativa e metodologica. Annualmente redige un Piano di Obiettivi per la Qualità circoscritti e misurabili, sul raggiungimento dei quali si impegna a fornire tutte le risorse e il supporto necessari allo scopo di:

- Gestire i processi e le attività secondo un sistema qualità orientato al Sistema-Cliente e conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008;

Politica per la Qualità

- Assicurare al Cliente un livello costante di qualità in tutti i servizi erogati;
- Rilevare i bisogni dei Clienti serviti, dal momento della richiesta al momento dell'erogazione, assistere il cliente anche successivamente all'erogazione, attraverso un sistema di monitoraggio e valutazione del feedback;
- Perseguire la costante innovazione del know-how e la standardizzazione di metodi ed esperienze acquisite.

Obiettivi per la qualità

La Direzione comunica internamente al personale gli obiettivi pianificati, relativi:

- alla soddisfazione del proprio Sistema-Cliente,
- al sistematico miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni aziendali,
- all'innovazione e all'ampliamento della propria offerta di servizi,
- allo sviluppo delle competenze delle risorse umane interne al fine di renderle coerenti con l'innovazione dei servizi offerti, facendo in modo che esse stesse contribuiscano all'innovazione dell'offerta di Impegno Sociale.

La Direzione si impegna ad implementare strategie adeguate al raggiungimento degli obiettivi fissati, assicurando idonee risorse per il raggiungimento dello scopo, monitorando nel corso dell'anno il grado di raggiungimento degli stessi, al fine di intraprendere tempestive azioni correttive nel caso di scostamenti rispetto a quanto prefissato, nell'ottica del miglioramento continuo e della soddisfazione del Cliente.

Con cadenza regolare vengono effettuati, da parte del Rappresentante della Direzione e/o altri Responsabili adeguatamente addestrati, audits sul Sistema Gestione Qualità al fine di verificare il regolare funzionamento ed individuare eventuali necessità di adeguamento. La Direzione si impegna a riesaminare almeno una volta l'anno l'adeguatezza del Sistema Gestione Qualità e a dare indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema Gestione Qualità. Nell'occasione verifica il raggiungimento degli obiettivi annuali di Politica della Qualità e ne analizza gli eventuali scostamenti.

Al fine di favorire la diffusione e la comprensione della Politica della Qualità la Direzione incontra il personale ed i collaboratori in modo da fornire tutte le informazioni e le chiarificazioni richieste. Tali incontri vengono verbalizzati.

Politica per la Qualità

Per Impegno Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus

il Presidente

Giovanna Vannetti

Rev. 01/09/2015