



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

## ***POLITICA per la QUALITA'***

*La qualità è la quantità del domani (Jean Guitton)*

I valori e le finalità della cooperativa Sottosopra sono perseguiti anche attraverso l'introduzione del sistema di gestione della qualità nei servizi per disabili e nei servizi di pulizia. La certificazione di qualità è intesa come strumento opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate<sup>1</sup>.

La politica per la qualità della COOPERATIVA è congruente con la politica per la qualità del Multisito Servizi alla persona e di Coesi che stabilisce i seguenti macro-obiettivi:

- Soddisfazione del cliente;
- Miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità (formazione, coinvolgimento e soddisfazione del personale);
- Controllo e rispetto dei Budget economico-gestionali;
- Rispetto delle leggi e normative vigenti;

Tramite l'applicazione efficace di un sistema di gestione per la qualità, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, la Cooperativa ritiene di poter perseguire nel modo ottimale la propria missione, accrescendo la soddisfazione dei soci, dei clienti e di tutte le parti interessate. Tutto il personale è coinvolto e parte integrante del sistema ed è sotto diretta responsabilità e controllo della Direzione. La diffusione della presente Politica e la sensibilizzazione alla Qualità è attuata direttamente dalla Direzione mediante colloqui e momenti di incontro con i soci e collaboratori.

La cooperativa ritiene di poter perseguire la propria missione attraverso la seguente politica:

- 1) Offrire una gamma di servizi adeguatamente progettata in grado di soddisfare al meglio le esigenze del singolo utente e cliente
- 2) Costruire i metodi di rilevazione dei risultati ottenuti dalla cooperativa al fine di verificare l'efficacia degli interventi effettuati.
- 3) Valorizzare il personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza
- 4) Garantire la qualità dei servizi offerti.
- 5) Perseguire la trasparenza dei rapporti sia con la committenza che con l'utenza dei servizi

---

<sup>1</sup> si definiscono stakeholder (ovvero parti interessate) tutti i soggetti che possono influenzare oppure che sono influenzati dall'impresa (William M. Evan); il peso e la rilevanza dei diversi portatori di interesse è evidenziato nel bilancio sociale



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

- 6) Migliorare la qualità del proprio modo di operare per soddisfare in modo continuativo le esigenze espresse dai clienti e dalle altre parti interessate.

Il compito di verificare l'applicazione e l'idoneità del Sistema di Gestione per la Qualità è affidato alla Direzione alla quale è demandata specifica autorità e responsabilità.

La Cooperativa s'impegna a raggiungere tali obiettivi identificando e mettendo a disposizione le risorse necessarie, coinvolgendo tutti i collaboratori nel miglioramento continuo dei servizi e monitorando il grado di soddisfacimento dei clienti e delle altre parti interessate.

Parre 10/10/24