

## DICHIARAZIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITA'

Energie Sociali Cooperativa Sociale Onlus applica un Sistema di Gestione all'interno della propria organizzazione in accordo alla norma UNI EN ISO 9001 Ed. 2015

Operando secondo questi principi intende promuovere la qualità integrale della vita delle persone e l'inclusione sociale, con maggior attenzione a chi è più vulnerabile e svantaggiato. In questa sfida la cooperativa è particolarmente impegnata a fianco dei giovani, che sono direttamente o indirettamente al centro di tanti nostri progetti educativi ed iniziative sociali. La cooperativa, in linea con i valori fondanti dell'Economia del Bene Comune, si propone di promuovere la qualità della vita e di contribuire allo sviluppo di comunità locali solidali e attente alle persone ispirandosi a principi di solidarietà e inclusione sociale, di giustizia sociale e diritti umani, di democrazia e partecipazione, del radicamento territoriale e del rapporto di sussidiarietà con le Istituzioni e Amministrazioni Pubbliche. Le attività di Energie Sociali nascono dal costante ascolto e osservazione dei processi sociali che generano esclusione e vulnerabilità e cercano di adottare approcci innovativi alla soluzione dei problemi sociali. Energie Sociali per sua natura giuridica mette al centro della propria mission l'essere umano e il suo ecosistema nel quadro di una attività economica gestita in forma cooperativa e democratica.

Gli obiettivi primari della politica sono:

- assicurare la massima qualità al servizio;
- conformarsi ai requisiti della ISO 9001:2015 ed ai requisiti di legge applicabili in tema di sicurezza e salute sul lavoro e altri requisiti a cui l'organizzazione ha dato la sua adesione;
- operare competitivamente sul mercato nel pieno rispetto dell'ambiente e dei requisiti di sicurezza e tutela della salute sul lavoro;
- diminuire i costi della non qualità;
- garantire l'affidabilità e l'efficienza professionale;
- ottenere la fiducia e soddisfazione del Cliente/Utente;
- attuare azioni di miglioramento continuo della gestione e delle prestazioni dei Sistemi adottati secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e formalizzarle in apposito piano di miglioramento per la gestione dell'attuazione e controllo delle azioni stesse;

Per attuare quanto sopra La Cooperativa opera secondo quanto di seguito indicato:

- le necessità di formazione per attuare programmi mirati alle specifiche competenze delle figure professionali coinvolte nell'erogazione dei processi sono state identificate;
- l'attuazione ed il mantenimento dei piani di comunicazione efficaci;
- il sistema di controllo della documentazione prodotta e ricevuta è stato realizzato e viene mantenuto;
- tutti i processi sono mantenuti costantemente sotto controllo;
- le indicazioni, osservazioni e gli eventuali reclami del Cliente vengono analizzati per poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita dall'erogazione dei servizi.

Per ottenere un livello soddisfacente la Presidenza assicura che la politica sia documentata, attuata, mantenuta attiva, riesaminata periodicamente per assicurare che si mantenga pertinente ed appropriata all'organizzazione, comunicata, compresa e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione e a tutte le persone che lavorano sotto il suo controllo affinché questi siano consapevoli dei propri impegni previsti nei sistemi adottati in quanto elementi essenziali affinché vengano raggiunti gli obiettivi prefissati.

La politica è riesaminata nel corso di periodiche riunioni del consiglio di amministrazione relative al riesame del Sistema di Gestione Integrato della cooperativa e resa disponibile alle parti interessate.

Verona, 09/09/19

Il Presidente

