

Premessa

Al fine di garantire un servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, Coop ACTL definisce come principi di riferimento della propria Politica di Qualità:

Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate

Coop ACTL persegue la propria precipua missione di "impresa senza fini di lucro che, nell'area dell'economia sociale, agisce secondo principi di imprenditorialità e democrazia. La Cooperativa Sociale ACTL, con adeguata organizzazione di azienda – cooperativa, opera per creare le migliori condizioni verso i soci e gli addetti coniugando la mutualità interna con la solidarietà, attraverso le proprie attività e pratiche guidate dall'etica della responsabilità e socialità, la promozione di benessere e qualità sociale nella comunità ternana ed umbra in cooperazione aperta con la cittadinanza attiva, i protagonisti sociali e le istituzioni." Garantendo la qualità dei servizi forniti e raggiungendo la soddisfazione delle persone assistite, dei committenti e fornitori.

Coop ACTL si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno.

Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici

Pertanto si pone come obiettivi:

- Miglioramento della qualità della vita degli assistiti, dei clienti, dei lavoratori, della committenza pubblica, e comunque di tutti gli Stakeholders;
- Perseguire la soddisfazione delle parti interessate e favorire la conoscenza delle opportunità di servizi offerti;
- Istituire e mantenere un sistema di raccolta e di analisi dei dati relativi alla soddisfazione dei Committenti e delle persone assistite tale da consentire alla Direzione di intraprendere efficaci iniziative di miglioramento.
- Garantire costantemente un adeguato grado di formazione del personale che consenta un continuo miglioramento dell'erogazione del servizio.
- Garantire la soddisfazione dei lavoratori attraverso il miglioramento continuo delle condizioni lavorative rispettando i principi della responsabilità sociale e valorizzando le proprie risorse umane attraverso la cura degli aspetti legati alla sicurezza personale e dei luoghi di lavoro in rigoroso rispetto delle norme vigenti in materia di personale, il rilevamento e la gestione costante dei suggerimenti e delle ragioni di insoddisfazione
- Di accogliere le esigenze della collettività attraverso canali di comunicazione opportuni ed intraprendendo azioni verso l'esterno, che testimoniano l'impegno sociale dell'azienda.

Approccio per processi

Coop ACTL identifica le diverse attività come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

Coop ACTL gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

Leadership

Coop ACTL si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici .

Coop ACTL comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

A tale scopo si impegna a rivedere periodicamente la politica per constatarne l'adeguamento agli obiettivi fissati in riferimento ai bisogni dei clienti.

Mantenere attivo il proprio sistema in conformità alla ISO 9001:2015

Controllare il rispetto dei requisiti di responsabilità sociale e l'applicazione costante delle leggi vigenti

Controllare il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro, che sarà perseguito mettendo a disposizione materiali per la protezione individuale, attraverso corsi di formazione e informazione per i soci-lavoratori, effettuando delle visite mediche di controllo periodiche da parte del medico competente.

Valutazione dei rischi e delle opportunità

Coop ACTL pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

Coop ACTL promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi verificando costantemente la possibilità di rischio /opportunità nello svolgimento delle proprie attività

Mantenendo corretti rapporti con i clienti per comunicare la propria filosofia per crescere insieme

Riducendo le NC e possibili errori

Riducendo i costi della non qualità

Coinvolgere il personale addetto alle problematiche dei servizi erogati

Incrementare le proposte commerciali per l'attività turistica e alberghiera

Individuare le minacce derivanti dall'erogazione di servizi per determinare i rischi / opportunità di gestione.

Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

Coop ACTL è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Sostiene la centralità dell'uomo nella politica aziendale, sia esso una persona assistita, un committente, un socio, un collaboratore, un cittadino fa sì che ogni processo sia studiato, pianificato, documentato, monitorato, nell'ottica del miglioramento continuo.

Sostiene lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

Miglioramento

Coop ACTL si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ e si augura di ottenere, da tutti i livelli, la massima collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi di qualità e responsabilità sociale prefissati ed il conseguente consolidamento della propria posizione all'interno del mondo della cooperazione sociale.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna e il riesame della Direzione sono gli strumenti che Coop ACTL mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte di Coop ACTL è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

Data firma emissione

Firma PRESIDENTE per approvazione