

**IMPEGNO SOCIALE  
SOCIETA'  
COOPERATIVA ONLUS**

**Politica per la Qualità**

**ISO 9001:2015**

# ***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. L'esperienza di tanti anni di attività ha portato la cooperativa ad essere un'azienda competitiva ed efficiente nel settore della legatoria, confezionamento e assemblaggio di varia natura.

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 9001:2015 con lo scopo di conseguire una maggiore efficacia e soddisfare in misura sempre crescente i propri Clienti, in un'ottica di miglioramento continuo. Inoltre l'azienda ha deciso di gestire i processi attraverso l'analisi dei rischi e delle opportunità connesse.

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.

La cooperativa persegue anche 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.

L'azienda ha analizzato le aspettative e le esigenze delle parti interessate. Le parti interessate principalmente per l'attività di impegno sociale sono:

Parte Interessata	Esigenze e Aspettative
Lavoratori	Mantenimento posto di lavoro, soddisfazione e gradimento
Soci	Dare la possibilità ai lavoratori inseriti di poter lavorare come gli altri e inserirsi nel mondo del lavoro
Enti e Istituzioni Locali	Avere attività che permettano la professionalizzazione di personale svantaggiato per l'inserimento lavorativo
Clienti/ Committenti	Ottenere un servizio conforme

L'erogazione dei servizi di legatoria Artigianale rappresentano il settore storico delle attività di Impegno Sociale. L'integrazione dei medesimi con nuovi settori

# ***Politica per la Qualità***

d'intervento, come il confezionamento 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. 2015 nel campo di applicazione:*

*“Erogazione dei servizi di confezionamento e imballaggio conto terzi”*

## **Impegni per il raggiungimento della qualità**

La Presidenza 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 9001:2015;
- 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;
- analizzare e gestire i rischi e le opportunità connessi ad ogni processo aziendale.

## **Obiettivi per la qualità**

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

- alla soddisfazione del proprio Sistema-Cliente;

# ***Politica per la Qualità***

- 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 di 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.

***Per Impegno Sociale. soc. coop.***

***il Presidente***

***Giovanna Vannetti***

**Rev. 01/09/2017**