

POLITICA PER LA QUALITÀ MULTISITO SERVIZI ALLA PERSONA

Il presente documento definisce la Politica per la Qualità del Multisito Servizi alla Persona se con capofila CSA Coesi Impresa Sociale.

Il Consorzio applica il Modello Multisito in conformità alla normativa internazionale IAF MD 1:2018 *“Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization”*;

Tutte le imprese aderenti al Multisito Servizi alla Persona considerano la Qualità un elemento cardine della propria strategia imprenditoriale.

Gli aderenti al Multisito Servizi alla Persona danno evidenza del proprio impegno nello sviluppo e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e quello del Multisito Servizi alla Persona nel miglioramento continuo della sua efficacia attraverso:

- La divulgazione all'organizzazione dell'importanza di rispettare i requisiti definiti da leggi / regolamenti e/o dal cliente e committente;
- La disponibilità, la professionalità e l'adeguatezza delle risorse necessarie per attuare, tenere aggiornato e migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità ed accrescere la soddisfazione dei clienti facendo riferimento ai requisiti espliciti ed impliciti degli stessi;
- Un approccio sistematico basato sull'analisi dei rischi e delle opportunità al fine di individuare le azioni ed effettuare la gestione.

Allo scopo di perseguire con costanza il miglioramento continuo, attraverso un approccio sistemico, è stato adeguato il Sistema di Gestione della Qualità in conformità con la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Tutte le cooperative aderenti considerano prioritario il perseguimento della “soddisfazione del cliente”, verso il quale viene rivolta continua e costante attenzione con il fine di garantire l'individuazione ed il rispetto dei requisiti e di soddisfare le disposizioni legislative e regolamentari applicabili. In armonia con tale obiettivo ciascuna Direzione intende portare la propria cooperativa ad una continua crescita organizzativa e metodologica, nel rispetto dei requisiti di adesione al Multisito Servizi alla Persona. A tal fine è pianificata ed attuata la continua attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli ed in particolare di quello impegnato in attività legate ai processi che influenzano la Qualità del servizio.

Gli impegni di Politica per la Qualità del Multisito Servizi alla Persona vengono tradotti annualmente da ciascuna cooperativa aderente in un piano di obiettivi circoscritti e misurabili, per il raggiungimento dei quali ciascuna garantisce di fornire tutte le risorse e il supporto necessari.

La politica per la qualità del Multisito Servizi alla Persona, congruente con le politiche per la qualità di ciascun aderente, 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;

CSA Coesi Impresa Sociale, in qualità di capofila del Multisito Servizi alla Persona, si impegna a coordinare e supervisionare la strutturazione e gestione del sistema qualità delle Cooperative Aderenti, al fine di favorirne l'efficace ed efficiente funzionamento, anche attraverso le seguenti attività:

- Pianificazione annuale, conduzione e gestione degli audit interni con il Responsabile/Referente della Qualità di tutti gli aderenti;
- Monitoraggio e verifica dell'attuazione ed efficacia delle azioni correttive e preventive messe in atto e delle eventuali raccomandazioni e osservazioni accolte derivanti da audit interni o da audit dell'ente di certificazione per i sistemi certificati;
- Progettazione ed esecuzione di opportune azioni di formazione e addestramento per il mantenimento della certificazione e la gestione delle attività di sorveglianza da parte dei responsabili di settore.
- Mantenimento dei rapporti con l'Ente Certificatore di terza parte.

Le cooperative aderenti al Multisito Servizi alla Persona, attraverso la sottoscrizione di uno specifico contratto, si impegnano a collaborare fattivamente con il Consorzio, fornendogli tempestivamente tutte le notizie, le informazioni e il supporto tecnico necessari per il mantenimento del Sistema di Gestione. Nello specifico ogni Cooperativa è tenuta a:

- Rispettare le disposizioni previste dal contratto sottoscritto e dalle normative cogenti;
- Garantire la disponibilità del personale e dell'organizzazione in generale durante le attività di audit, sia interne che svolte dall'Ente certificatore di terza parte, secondo quanto previsto nei Piani annuali definiti;
- Gestire eventuali "non conformità" (NC) e/o raccomandazioni ricevute a seguito di audit, interni o dell'ente certificatore di terza parte, ovvero AC o soluzioni di miglioramento che si rendessero necessarie ai fini di un corretto sviluppo dei sistemi, in collaborazione con il Responsabile Qualità del Consorzio;
- Coinvolgere e sensibilizzare il personale e l'organizzazione in generale nell'applicazione concreta del sistema di gestione della qualità, affinché quanto dichiarato sia effettivamente agito nell'ottica dell'interazione dei processi, del miglioramento continuo delle attività, della soddisfazione del cliente e nel rispetto della norma;
- Favorire la collaborazione tra la Direzione aziendale e il Responsabile della Qualità del Consorzio nella predisposizione del Riesame della Direzione Multisito Servizi alla Persona, fornendo tutti i dati e le indicazioni necessarie e assumendo la responsabilità delle decisioni prese in tale ambito.

Bergamo, 02 Gennaio 2024