



## La Politica per la Qualità

### Indice

1	Considerazioni generali	1
2	La Politica per la Qualità	1
2.1	Le strategie di base	2
2.2	Il ruolo della Direzione	2
2.3	Strategie e piani di miglioramento	3
2.4	Responsabilità ed autorità della Direzione in materia di Qualità	4

1	29/10/2025	II° Emissione			
0	25/11/2013	I° Emissione			
N°	Data	Descrizione	DIR	DIR	DIR
REVISIONE			Emesso	Verificato	Approvato

### 1 Considerazioni generali

Questo documento contiene le linee guida della Politica per la Qualità che indirizza le strategie di gestione e di sviluppo di tutta l'organizzazione di **LA GINESTRA COOPERATIVA SOCIALE**.

### 2 La Politica per la Qualità

La soddisfazione delle aspettative dei Clienti, dei dipendenti e, più in generale, di tutti gli attori che, nella organizzazione, intervengono nei processi aziendali, è il principio che guida la definizione degli obiettivi che l'organizzazione intende raggiungere e la modalità di utilizzo delle risorse impiegate per il loro raggiungimento.

L'approccio della organizzazione alla Qualità è un approccio di tipo globale: essa intende produrre caratteristiche intrinseche della sua struttura tali da ottenere la soddisfazione dei requisiti richiesti dagli attori sopradetti.

Tale approccio coinvolge tutta l'organizzazione, ne è la sua "spina dorsale" e il suo "modus operandi" nel raggiungimento del massimo risultato economico. In questa ottica essa si vede come un sistema in continua evoluzione di cui il Sistema di Gestione per la Qualità ne identifica le direttrici.

La Politica per la Qualità di **LA GINESTRA COOP.SOCIALE ONLUS** ha come valori fondanti l'onestà, l'affidabilità, l'impegno.



Perché i processi di produzione e fornitura dei suoi servizi e prodotti siano sempre conformi alle esigenze dei Clienti ed a tutti gli altri requisiti determinati dagli attori del processo, l'organizzazione utilizza un adeguato sistema di misura della loro caratteristiche di Qualità. Sulla base di tali dati l'organizzazione determina la propria evoluzione nella direzione individuata dal principio del miglioramento continuo.

L'organizzazione determina e promuove i processi di comunicazione interna che permettono a ciascuno di conoscere, comprendere e condividere i principi e le pratiche della "soddisfazione dei requisiti" e di "soddisfazione del Cliente" in tutti processi in cui essi sono attori.

L'organizzazione realizza il miglioramento continuo della efficacia del suo Sistema di Gestione per la Qualità attraverso il processo che sviluppa progressivamente ed adegua continuamente la Politica e gli obiettivi per la Qualità.

L'impegno di ciascun componente della organizzazione è indirizzato al miglioramento continuo dei nostri servizi e prodotti attraverso il controllo continuo ed il miglioramento del processo.

## 2.1 Le strategie di base

L'applicazione della Politica per la Qualità viene ottenuta nella organizzazione attraverso l'applicazione delle seguenti strategie di base:

**Orientamento al Cliente** che si sviluppa nell'ascolto, nella comprensione e nella soddisfazione delle aspettative del Cliente sia esso esterno o interno alla organizzazione;

**Miglioramento passo dopo passo** che si sviluppa nella ottimizzazione dei servizi/prodotti e dei processi, basata sull'innovazione e lo sviluppo tecnologico;

**Gestione per la Qualità** che si sviluppa nel controllo e nella misura di tutte le attività connesse alla produzione di servizi e beni;

**Partecipazione personale** che si sviluppa nel coinvolgimento attivo di ogni dipendente nell'imparare continuamente da se stessi e dagli altri in tutti i processi ed in tutte le loro fasi;

**Pianificare per prevenire** che si sviluppa in un processo decisionale basato sulla misura di dati concreti, l'analisi dei risultati ottenuti e sulle Azioni Correttive da intraprendere.

## 2.2 Il ruolo della Direzione

La Direzione della organizzazione approva e comunica la Politica per la Qualità e ne pianifica le linee di miglioramento a breve e lungo termine attraverso il piano di miglioramento annuale (aggiornamento della Politica e degli obiettivi per la Qualità).

Il principio a cui si ispira la Direzione nella applicazione della Politica per la Qualità è la definizione dei ruoli, delle relazioni, delle interfacce e delle responsabilità, e la loro visibilità verso tutti gli attori del processo.



Per questo la Direzione promuove e si aspetta la partecipazione di ognuno al processo “senza fine” di raggiungimento della eccellenza.

In questo modo la Direzione assicura

- l'attenzione nella comprensione e nella soddisfazione delle aspettative del cliente;
- la generazione di un ritorno di investimento competitivo per gli azionisti;
- un ambiente orientato alle opportunità di sviluppo professionale e attento al coinvolgimento di tutti i dipendenti nel processo di miglioramento continuo.

## **2.3 Strategie e piani di miglioramento**

Le strategie che l'organizzazione adotta per il miglioramento continuo sono fondate sul presente piano aziendale e sul suo aggiornamento annuale.

Tale aggiornamento viene definito considerando sia le strategie di base ed i valori descritti nei paragrafi precedenti, sia i dati provenienti dai sistemi di misura interni ed esterni che permettono la valutazione dello stato dei processi. Esso determina gli obiettivi misurabili individuati con l'analisi dei dati raccolti e gestiti dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) attraverso le operazioni definite nel Manuale della Qualità.

I piani di miglioramento si basano sui dati forniti dagli indicatori integrati (oggetto/Qualità) delle prestazioni verso il Cliente e costituiscono la implementazione delle strategie definite. Tali piani permettono alla organizzazione di avere la visibilità dello stato di avanzamento dello stesso processo di miglioramento.

L'organizzazione pone particolare attenzione alla promozione delle seguenti strategie operative:

- la creazione della consapevolezza verso il peso che l'attività di ognuno ha sulla Qualità dei servizi e dei prodotti offerti al Cliente;
- la motivazione ed il coinvolgimento degli attori nella definizione e dell'aggiornamento del processo;
- la attenzione e l'ascolto al Cliente esterno ed interno;
- il criterio della responsabilità personale nelle azioni e nella attenzione al miglioramento;
- l'assicurazione della adeguatezza delle risorse per lo sviluppo di ogni processo e per il raggiungimento degli obiettivi;
- l'ispezione interna per l'individuazione delle Non conformità e per l'identificazione di Azioni Correttive;
- il riesame periodico del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) per l'individuazione di Azioni Preventive;
- l'informazione e la comunicazione come strumento di miglioramento continuo;
- l'educazione alla Qualità come cultura e metodo di relazione e di lavoro;
- la valutazione e il riconoscimento come strumenti di crescita aziendale e personale;
- il rispetto di tutte le leggi e normative applicate;
- l'eccellenza come strumento di competizione e di miglioramento;

Tali strategie rappresentano lo sviluppo operativo della Politica per la Qualità.



## **2.4 Responsabilità ed autorità della Direzione in materia di Qualità**

L'organizzazione decide di stabilire e mantenere il Sistema di Gestione per la Qualità per la pianificazione ed il controllo di tutte le attività aventi influenza sulla Qualità. La responsabilità di tale sistema è affidata al Rappresentante della Direzione e si esplica nelle azioni:

- di verifica del Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità;
- di approvazione delle Procedure e delle Istruzioni;
- di definizione e controllo del raggiungimento degli obiettivi per la Qualità delle diverse funzioni aziendali;
- di individuazione delle Azioni Correttive per migliorare la Qualità di servizi, processi, sistemi e prodotti.

Per i suddetti compiti il Rappresentante della Direzione si avvale della collaborazione del Responsabile della Qualità e ne relaziona al CDA. Egli è responsabile della messa in opera della Politica per la Qualità attraverso le azioni determinate dal Manuale della Qualità e dal piano di miglioramento annuale.

I responsabili di ogni area aziendale si fanno carico della implementazione e delle comunicazioni relative al SGQ nelle loro strutture.

La Direzione effettua, almeno una volta l'anno, il Riesame del SGQ verificandone l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia e definisce le eventuali azioni di miglioramento con il fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi per raggiungere gli obiettivi.