

SAPERI e LAVORO COOPERATIVA SOCIALE si pone come obiettivo primario il raggiungimento e il mantenimento ed il continuo miglioramento di standard qualitativi nell'erogazione dei servizi gestiti.

Per essere tra i primi fornitori dei mercati in cui opera la cooperativa è necessario saper leggere lo sviluppo dei settori ed essere tra coloro che portano innovazione nel mercato attraverso anche un costante miglioramento di tutti gli aspetti interni all'organizzazione, privilegiando la relazione tra persona e lavoro ed avere cognizione delle necessità e delle aspettative degli stakeholder e darne risposta attraverso la cura della formazione e aggiornamento del personale.

Per soddisfare quanto sopra descritto, la Cooperativa ha deciso di dotarsi di uno strumento quale il Sistema di Gestione per la Qualità affinché sia assicurato il massimo valore aggiunto ai processi aziendali garantendo costantemente il miglioramento delle metodologie e delle tecnologie, la valutazione delle risorse umane, l'acquisizione delle conoscenze tecniche più appropriate, la gestione accurata delle informazioni sui risultati conseguiti.

Tutto ciò premesso, gli obiettivi della Politica della Qualità aziendale sono quelli di:

- ❖ garantire il soddisfacimento delle necessità ed aspettative esplicite ed implicite dei Clienti: le prime derivanti dagli impegni assunti in fase contrattuale, le seconde dalla qualità di erogazione dei servizi, assicurata dal mantenimento di un elevato livello di affidabilità e di rapporti umani;
- ❖ far confluire nella propria cultura aziendale il principio del miglioramento continuo, applicandolo giorno dopo giorno a livello personale e di team;
- ❖ promuovere politiche di miglioramento che abbiano al centro le persone, con le loro competenze ed esperienze e con la voglia di essere squadra;
- ❖ cogliere le lacune che presenta il mercato e proporsi quale punto di riferimento per i Clienti;
- ❖ soddisfare i requisiti di sicurezza, d'igiene, tutela ambientale e privacy previsti dalle leggi in vigore.

A tal fine la Direzione si impegna a:

- ❖ mantenere attivo il Sistema di Gestione per la Qualità implementato alla luce delle norme UNI EN ISO 9001:2015;
- ❖ istruire, motivare, responsabilizzare e sensibilizzare il personale alla gestione del SGQ e al miglioramento continuo;
- ❖ istruire, motivare, responsabilizzare e sensibilizzare il personale all'attenzione dei requisiti di sicurezza, d'igiene, tutela ambientale e privacy;
- ❖ assicurare ed accrescere costantemente la professionalità dei lavoratori e dei Collaboratori;
- ❖ considerare i Fornitori "partner" piuttosto che prestatori di opera e materiali, condividendo con loro le esigenze e le aspettative dei Clienti.
- ❖ garantire che le linee tracciate in questo documento vengano diffuse e assimilate da tutto il personale operante ai diversi livelli, sfruttando tutti gli strumenti di comunicazione interna attivati.

Infatti ogni persona operante all'interno della cooperativa è chiamata a partecipare attivamente all'impegno derivante da questa politica: la consapevolezza e il senso di responsabilità di ciascuno devono essere sempre alimentati dalla certezza di ottenere una ottimizzazione costante delle proprie

prestazioni. La Cooperativa ritiene infatti indispensabile, per migliorare l'efficacia delle proprie attività, incoraggiare il coinvolgimento dei soci e dei lavoratori. L'opera di sensibilizzazione e coinvolgimento di tutto il personale in merito agli obiettivi di qualità è realizzata attraverso riunioni, comunicazioni interne, incontri formativi e quant'altro ritenuto opportuno ed efficace.

Il criterio per verificare il grado di raggiungimento o lo scostamento rispetto agli obiettivi prefissati nella Politica della Qualità, attraverso gli impegni di cui sopra, consiste nel fare riferimento ad indicatori quali:

- ❖ non conformità del servizio e della organizzazione e reclami da parte dei Clienti;
- ❖ grado di fidelizzazione del Cliente;
- ❖ grado di turnover;
- ❖ incidenti, infortuni e violazioni o minacce della sicurezza dei dati;
- ❖ livello d'addestramento del personale;
- ❖ grado di partecipazione e coinvolgimento dei lavoratori.

Gli indicatori sono monitorati periodicamente attraverso le verifiche ispettive interne e le verifiche di parte terza.

La Politica della Qualità e il SGQ di "Saperi e Lavoro Cooperativa Sociale" vanno intesi come un sistema flessibile ed in continuo aggiornamento, disponibile all'evoluzione ed al cambiamento, ma sempre in funzione di quanto gli viene direttamente ed indirettamente richiesto dal Cliente, la cui soddisfazione costituisce l'obiettivo primario e imprescindibile.



Lucca, 13/05/2022

La Presidente