

Consolida

Consorzio Cooperative Sociali Trentine

POLITICA DELLA QUALITÀ

ESTRATTO DA MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

Rev.	Data	Ruolo	Nome e Cognome
1	16 dicembre 2020	Responsabile S. G. Q.	Silva Floriani

1. POLITICA DELLA QUALITA'

Consolida ha definito una propria Politica della Qualità, che fa riferimento anche ad altri documenti specifici, in particolare lo **Statuto** che definisce Consolida cooperativa sociale esplicitando i valori sottesi a questa forma giuridica (solidarietà, democraticità, mutualità, centralità della persona e spirito comunitario), oggetto di verifica in occasione delle revisioni periodica degli enti cooperativi previsti dalla legge regionale 5/2008;

Consolida ha deciso di adottare un Sistema Gestione Qualità aggiornato alla norma UNI EN ISO 9001:2015 con l'obiettivo di assicurare il miglioramento continuo dei propri servizi rivolti a persone svantaggiate nei campi della Formazione Professionale e dell'Orientamento Professionale. Consolida, oltre a garantire il rispetto della vigente legislazione, si impegna a:

- mettere le persone al centro dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi, tenendo conto dei bisogni e delle richieste di ognuno, oltre che delle diverse realtà sociali e culturali del territorio;
- realizzare una politica aziendale pianificata sulla base di una valutazione dei rischi e delle opportunità;
- dotarsi di una struttura operativa efficiente, organizzata e stabile;
- erogare servizi che rispettino gli standard progettuali, i requisiti della committenza, i vincoli amministrativi e normativi e perseguano gli obiettivi prefissati al fine del miglioramento continuo;
- adottare strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente e della valutazione della qualità conseguita;
- garantire una collaborazione efficace e costruttiva con i fornitori e i consulenti che hanno influenza sull'erogazione dei servizi;
- promuovere l'innovazione nell'ambito del welfare attraverso la costruzione e la condivisione delle conoscenze, lo scambio di esperienze, la definizione di percorsi di progettazione e di politiche comuni, con i propri interlocutori e tutte le realtà del territorio: enti pubblici, istituzioni, associazioni, sindacati, agenzie educative, Terzo Settore, utenti e loro famiglie, ...;
- garantire al proprio personale ambiti e occasioni di lavoro che consentano l'espressione delle competenze e professionalità individuali; trattamenti economici adeguati; percorsi di formazione e di crescita professionale; strumenti di partecipazione attiva alla vita di Consolida;
- realizzare una gestione economica e finanziaria che consenta lo sviluppo futuro di Consolida e l'investimento di risorse in nuove attività e progetti;
- tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori, al fine di prevenire infortuni e malattie professionali.
- condividere i propri valori e principi con tutte le parti interessate rilevanti e promuovere il confronto e la piena collaborazione da parte del personale, dei professionisti e di tutti quanti hanno operato e opereranno per suo conto.

Il CDA si impegna per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Qualità, stabilisce

e riesamina annualmente obiettivi misurabili e programmi, di cui delega la gestione e il coordinamento al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, con l'impegno e la collaborazione di tutte le funzioni

In adesione ai principi citati Consolida ha aderito a norme e procedure che tendono a garantire nel tempo e migliorare la qualità del proprio operare, i rapporti con la comunità, con i dipendenti e con gli stakeholder in generale. Lo fa attraverso:

- Il Codice Etico che, riprendendo i valori espressi nello Statuto, cita i principi di comportamento a cui Consolida si attiene imprescindibilmente;
- il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOGC);
- il Documento di Valutazione dei Rischi;
- le Misure di sicurezza per il trattamento dei dati (GDPR 679.2016);
- l'adesione al Protocollo Family Audit;
- il riconoscimento come Attore dell'Economia Solidale Trentina nel settore "Welfare di Comunità".

Il presente Manuale, comprensivo della Politica della Qualità, nonché i documenti citati, sono messi a disposizione delle parti interessate e del personale coinvolto nei servizi compresi nello scopo di certificazione.

I clienti di Consolida per quanto riguarda le attività oggetto di certificazione ISO 9001:2015, sono pochi e riconducibili principalmente all'Ente Pubblico nelle sue diverse declinazioni. Ma Consolida considera con altrettanta attenzione gli utenti finali dei servizi che offre, valutando la loro efficacia anche rispetto a questi ultimi.

La Politica viene verificata in occasione del **Riesame del Sistema di Gestione** per accertarne l'adeguatezza e l'attualità rispetto alle strategie, obiettivi ed evoluzione del contesto di riferimento.