



## POLITICA DELLA QUALITA'

La Direzione de L'Albero Società Cooperativa Sociale Onlus in un'ottica strategica di continuo miglioramento interno e adattamento al mondo esterno e alle aspettative delle parti interessate, in un mercato sempre più competitivo, in cui è diventato sempre più importante fornire garanzie ai propri clienti sulla capacità di soddisfarne le richieste, garantire la conformità ai requisiti legislativi e per razionalizzare le attività aziendali, ha deciso di Certificarsi secondo lo standard UNI EN ISO 9001.

A tal scopo L'Albero, attraverso il mantenimento e l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità aggiornato alla luce delle norme UNI EN ISO 9001:2015, si pone come obiettivi:

- Diffusione della politica e degli obiettivi aziendali per il costante coinvolgimento di tutta l'organizzazione al miglioramento continuo e all'attenzione al cliente;
- monitoraggio della soddisfazione della clientela e miglioramento della comunicazione col cliente in un'ottica di miglioramento continuo;
- Rispetto dei requisiti legislativi e dei requisiti del cliente e di ogni altro requisito applicabile all'organizzazione e ai suoi processi;
- Promozione della consapevolezza che le azioni di tutti gli attori della filiera hanno influenza sulla sicurezza, sulla qualità dei servizi offerti e sulle aspettative dei clienti;
- Potenziamento e consolidamento dei rapporti con clienti e fornitori;
- Potenziamento e consolidamento dei rapporti con l'ambito territoriale e con le istituzioni;
- Promozione della visibilità dell'organizzazione e riconoscimento del marchio aziendale;
- individuazione di nuove opportunità di crescita aziendale (ricerca di nuovi clienti pubblico e privato e analisi di nuovi settori di intervento);
- Creazione di nuovi posti di lavoro e inserimento lavorativo e sociale di persone svantaggiate o con disabilità;
- Consolidamento del senso di appartenenza alla cooperativa e accrescimento della formazione e professionalità dei dipendenti e dei collaboratori;
- Monitoraggio e miglioramento dell'andamento dei processi per l'individuazione di indici utili a valutarne le prestazioni in particolare quelli legati alla garanzia della conformità dei servizi offerti e della soddisfazione dei clienti;
- Implementazione delle risorse necessarie a supportare e migliorare i processi aziendali
- supporto ai ruoli direzionali per dimostrare la loro leadership
- Integrazione dei requisiti del sistema di gestione nei processi di business dell'organizzazione

La politica viene periodicamente riesaminata e tradotta in obiettivi operativi con relativi indicatori misurabili, laddove applicabile

Aggiornata il: 21/12/2016

Firma Rappresentante Legale

**L'Albero**

Cooperativa Sociale Onlus

Via Enrico Fermi, 202 25087 SALÒ (BS)

Cod.Fisc. e Part.IVA: 03422280989

e-mail: [talberocoop@libero.it](mailto:talberocoop@libero.it)