



Manuale della Qualità

Allegato 2:

Politica della Qualità

Elaborato da:

Verificato da:

Approvato da:

Generalità

La Lanterna Cooperativa sociale opera nel settore dei Servizi di pulizia, gestione mense e di reinserimento socio-lavorativo rivolgendosi alle categorie svantaggiate il suo impegno principale. L'impegno di tutto lo staff ha portato all'implementazione di un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2015, poiché la Qualità dei servizi non è solo un beneficio per i nostri clienti, ma un metodo per rispondere, attraverso le nostre procedure, ai bisogni delle persone con cui quotidianamente collaboriamo.

Visione

L'efficacia e l'efficienza dei nostri interventi trovano nella Certificazione di Qualità la possibilità di un consolidamento dentro un metodo. Porsi il problema della Qualità del servizio è il fattore discriminante per il mantenimento di una metodologia che in questi anni ha dimostrato, nelle attività in cui si è impegnata la Cooperativa, una buona efficacia fino ad un consolidamento della clientela ed alla soddisfazione della stessa.

Obiettivi

In particolare gli obiettivi che la Cooperativa **La Lanterna** vuole perseguire nell'ambito delle proprie attività sono:

- il progressivo e continuo miglioramento della qualità dei servizi forniti attuando tutte le soluzioni organizzative e procedurali più funzionali nel rispetto di un equilibrio economico - gestionale;
- una sempre maggiore soddisfazione dei clienti, mediante la conformità dei servizi forniti ai requisiti definiti ed il rispetto dei tempi di erogazione stabiliti, oltre a proporre eventuali interventi innovativi;
- il rispetto della legislazione vigente;
- una migliore formazione del proprio personale;
- la scelta dei fornitori sulla base della loro capacità di rispondere alle richieste ed esigenze della cooperativa.

La Cooperativa **La Lanterna** attribuisce particolare importanza alle risorse umane quali patrimonio primario indispensabile per lo svolgimento delle attività, pertanto ritiene indispensabile, per migliorare l'efficacia delle proprie attività, incoraggiare il coinvolgimento del personale.

Impegni

Il Presidente della Cooperativa **La Lanterna** si impegna formalmente ad

- attuare un Sistema di Gestione per la Qualità, stabilendo le attività, i compiti, le responsabilità di ogni funzione interna.
- riesaminarlo periodicamente in merito alla sua capacità di soddisfare i requisiti dei clienti.

In quest'ambito la presente Politica e tutta la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità sono riesaminati con regolarità nell'ottica del miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema stesso. La presente Politica è comunicata a tutti i livelli della Cooperativa **La Lanterna** e pubblicata negli spazi appositamente predisposti.

Cagliari, 10 ottobre 2016

Il Presidente

