

AENOR

Certificato del Sistema di Gestione della Qualità



ER-0388/2018

AENOR certifica che l'organizzazione

CITTATTIVA S.C.S. ONLUS

dispone di un sistema di gestione della qualità conforme alla norma ISO 9001:2015

per le seguenti attività: **Progettazione ed erogazione di servizi di educazione scolastica e specialistica. (Settore IAF: 38, 37)**

che si svolge/gono presso: **VIALE CAPPUCCINI 10. 10023 - CHIERI (TORINO - Italia)**

Data prima emissione: 2018-06-26
Data di modifica: 2019-07-17
Data di scadenza: 2021-06-26

A blue ink handwritten signature, appearing to read 'Rafael Garcia Meiro', written over a horizontal line.

Rafael GARCÍA MEIRO
Direttore Generale

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com



	DOCUMENTO POLITICA PER LA QUALITÀ DELLA COOPERATIVA	Rev.03 – 20/12/2019
		Pag. 1 di 2

La Cooperativa persegue le seguenti politiche ed obiettivi generali:

- **Integrazione con il territorio:** la Cooperativa, attraverso il suo operato partecipa e/o promuove attivamente momenti di sensibilizzazione e confronto con Enti Pubblici e le realtà del privato sociale al fine di facilitare scambi di competenze ed informazioni, per integrare meglio la propria offerta con quella altrui, per sollecitare la messa a disposizione di risorse ed esperienze diverse.
- **Centralità dell'Utente:** la centralità della persona, per la quale e con la quale la Cooperativa Cittattiva opera, costituisce un'esigenza morale ed ideale prima che una strategia di lavoro. La Cooperativa realizza progetti ed interventi mirati e periodicamente monitora la soddisfazione dell'Utente e del Committente in merito al servizio erogato.
- **Promozione della cultura del miglioramento:** la Cooperativa, intende potenziare il sistema interno di monitoraggio e valutazione nell'ottica della responsabilizzazione delle risorse interne, della diffusione della consapevolezza e della cultura della prevenzione.

I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi sono:

1. **Uguaglianza.** Non può essere compiuta alcuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree d'intervento.
2. **Imparzialità.** Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criterio di obiettività, giustizia e imparzialità.
3. **Continuità.** L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le modalità per ridurre al minimo il disagio provocato.
4. **Riservatezza.** Il trattamento dei dati riguardanti l'utente è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
5. **Diritto di scelta.** La cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio,
6. **Partecipazione e informazione.** La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo quanto previsto dalla direttiva regionale in materia di informazioni agli utenti. Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono: sportello informativo aperto al pubblico presso la sede amministrativa, accesso telefonico, sito internet, pubblicazioni specifiche sito internet, supporti multimediali e carta dei servizi.
7. **Efficienza ed efficacia.** La cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire

	DOCUMENTO POLITICA PER LA QUALITÀ DELLA COOPERATIVA	Rev.03 – 20/12/2019
		Pag. 2 di 2

sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche logistiche e di rete a disposizione.

La Direzione si impegna a :

- definire strategie e obiettivi coerenti con il contesto, la mission e i valori della Cooperativa;
- comprensione e soddisfare i bisogni e le aspettative attuali e prospettiche dei committenti, degli utenti e delle altre parti interessate rilevanti, nonché degli altri requisiti significativi per i servizi erogati;
- adottare strumenti di monitoraggio e valutazione funzionali al perseguimento di strategie di miglioramento continuo.

A livello operativo questi impegni si traducono nelle seguenti azioni:

- a) analizzare il contesto di riferimento per rilevare il proprio posizionamento in relazione agli stakeholder e ai concorrenti, e il conseguente profilo di rischio;
- b) sviluppare l'assetto societario potenziando e sviluppando consapevolezza e senso di appartenenza;
- c) pianificare le attività necessarie a perseguire gli obiettivi di mantenimento e/o miglioramento delle prestazioni conseguenti ai processi primari e di supporto;
- d) gestire le professionalità e qualificazione delle risorse umane, promuovendo
 - il reclutamento di nuovi Operatori non necessariamente finalizzato all'assunzione ma all'individuazione di persone dotate di spontanea assonanza con lo spirito cooperativo sociale, sulle quali concentrare attività mirate alla conoscenza reciproca e strategie di progressivo coinvolgimento;
 - percorsi formativi finalizzati a consentire una crescita delle risorse umane sia per quanto riguarda i contenuti tecnico operativi sia in termini valoriali e culturali;
 - la motivazione, quale risorsa funzionale alla qualità dei servizi offerti, attraverso colloqui mirati con i Responsabili delle funzioni interessate;
 - la soddisfazione degli operatori, come attenzione alle loro condizioni fisiche, psichiche e ad un clima di lavoro positivo e stimolante.

Il Consiglio di Amministrazione