

La qualità ha sempre rappresentato un punto di riferimento nella storia della Cooperativa Integrale, ed oggi, in presenza di un mercato estremamente competitivo, ancora di più rappresenta il mezzo per garantire la soddisfazione del committente, attraverso l'individuazione delle sue esigenze, la soluzione dei suoi problemi e l'incontro delle sue aspettative.

I valori che hanno da sempre contraddistinto il nostro operare sono:

- **Rispetto della legalità.**
- **Aggiornamento e formazione continua.**
- **Correttezza e trasparenza nei rapporti con Clienti e Parti Interessate.**
- **Tutela dei propri soci e dipendenti per una miglior condizione lavorativa e di vita, nel rispetto dei valori di solidarietà propri della cooperazione.**

La Direzione della Cooperativa intende pertanto mantenere il proprio Sistema di Gestione Qualità ai livelli previsti dalle norme ISO 9001:2015, con i seguenti obiettivi:

- Assicurare alla propria clientela servizi e prodotti conformi alle specifiche con loro concordate.
- Realizzare e mantenere all'interno dell'azienda un elevato grado di efficienza dei propri sistemi, processi produttivi e servizi, tale da prevenire o eliminare sul nascere eventuali anomalie e sprechi.
- Tenere il proprio Sistema Qualità sotto continuo controllo, effettuando direttamente un esame periodico su tutte le procedure in atto e sulla loro applicazione.
- Quantificare di volta in volta, durante i riesami della Direzione, gli obiettivi qui indicati qualitativamente.

**si impegna a:**

- **Sviluppare** in tutta l'azienda la cultura della Qualità
- **Assegnare** al Cliente e alle parti interessate un ruolo centrale nelle strategie e nei processi di miglioramento dell'Azienda.
- **Ricerca** l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza, in ogni fase di erogazione del servizio.
- **Favorire** l'accessibilità e la fruizione del servizio da parte dei Clienti.
- **Valorizzare le persone e renderle protagoniste del proprio lavoro**, coinvolgendo soci e dipendenti nella definizione degli obiettivi di miglioramento e nei piani di sviluppo del sistema qualità, in un clima aziendale incentrato sul benessere organizzativo e sulla chiarezza dei propri ruoli e responsabilità.
- **Rispettare** gli standard prestazionali caratteristici del prodotto/servizio reso.
- **Adeguarsi continuamente**, nel proprio operato, alle legislazioni vigenti in particolare in ambito di sicurezza, ambiente, sostenibilità, ovvero agli accordi contrattuali definiti.
- **Migliorare** le proprie modalità operative finalizzandole alla prevenzione di eventuali inefficienze di servizio o non conformità di prodotto e di tutti i rischi.

- **Definire** un quadro strutturato di obiettivi per la qualità nella concezione del miglioramento continuo.
- **Mantenersi** costantemente aggiornato, anche nella sperimentazione in proprio, su materiali, attrezzature, innovazione tecnologica dei propri processi.
- **Riesaminare** periodicamente la presente politica, gli obiettivi aziendali, l'esigenza delle parti interessate, l'analisi del rischio per accertarne l'idoneità.

La Direzione provvederà a adeguare alle esigenze del Sistema Gestione Qualità i mezzi, il personale e il relativo addestramento ed a mantenerli nel tempo.

La cooperativa Integra considera il proprio Sistema di Gestione della Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001: 2015 come uno dei principali stimoli per il coinvolgimento del personale e come miglioramento dei propri processi, fondando le proprie scelte operative su concetti di:

- ◆ **Centralità e Correttezza**, verso il Cliente intesa come rispetto delle aspettative, dei desideri e degli impegni assunti, per una totale coincidenza tra la qualità attesa e la qualità percepita e verificata dei nostri prodotti/servizi.
- ◆ **Serietà**, intesa come affidabilità:
  - del servizio erogato e dei prodotti forniti.
  - delle modalità operative di relazione con clienti, fornitori e comunità locale.
- ◆ **Conformità**, intesa come rispetto, nelle realizzazioni dell'attività aziendale in tutti i suoi processi, dei requisiti contrattuali e legislativi previsti.

Reggio E. 17/07/2020

La Direzione Generale

