

Revisione e data emissione: 2.2 del 1-5-2026	Riferimento normativo: ISO: 5.2 Politica; 5.2.1 Stabilire la politica per la qualità; 5.2.2 Comunicare la politica per la qualità	Approvato da: CdA
--	---	-----------------------------

3.3.1 Premessa

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Dalla Stessa Parte (CdA), in accordo con la Direzione (DIR), ha formalizzato la “Politica per la Qualità” che è qui di seguito riportata.

Tale politica costituisce la linea guida sulla quale è sviluppato e migliorato il Sistema Qualità della cooperativa.

La “Politica della Qualità” è stata definita ed approvata dal CdA e diffusa capillarmente all’interno dell’organizzazione attraverso i canali comunicativi abituali.

Il CdA, attraverso RGQ, si accerta che essa sia sistematicamente compresa, recepita ed applicata a tutti i livelli aziendali.

Nel caso dei periodici riesami del CdA, il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati viene analizzato, valutando quindi il grado di efficacia del sistema stesso, e se necessario la Politica è riaggiornata alla luce di quanto emerso nel riesame.

3.3.2 Politica

Dalla Stessa Parte considera l’attuazione di una “Politica per la Qualità” un aspetto indispensabile del proprio agire imprenditoriale e sociale, in quanto ritiene la ‘tensione alla qualità’ una necessità trasversale a tutte le proprie attività. Tendere alla qualità significa infatti, per DSP, sia impegnarsi con continuità nell’aumentare la soddisfazione degli attori che partecipano (in qualità di fruitori, committenti, operatori) alle proprie attività, sia migliorare continuamente il proprio ‘adattamento funzionale’ all’ambiente in cui essa è inserita, ovvero mettere in atto tutte le condizioni necessarie per rispondere nel modo più rapido, efficace ed efficiente alle sollecitazioni che il contesto (la società, i clienti/utenti, i committenti, i partner, cioè l’ambiente esterno e i propri soci e collaboratori, cioè l’ambiente interno) pongono all’organizzazione.

La qualità ed il miglioramento continuo riguardano non soltanto la prestazione erogata da DSP (l’attività finalizzata a perseguire i risultati attesi/richiesti dal cliente), ma anche l’esperienza che il cliente fa del prodotto/servizio erogati.

Ovvero, occorre prestare attenzione:

- Al modo in cui si svolge il processo di erogazione, che deve rispettare i principi della DSP.
- Al modo in cui la prestazione concreta erogata da DSP ha permesso al cliente di realizzare le sue aspettative (anche quelle non manifeste/manifestate).
- Al modo in cui la prestazione erogata è stata rispettosa del cliente e del suo essere persona (ovvero dei suoi diritti).

Revisione e data emissione: 2.2 del 1-5-2026	Riferimento normativo: ISO: 5.2 Politica; 5.2.1 Stabilire la politica per la qualità; 5.2.2 Comunicare la politica per la qualità	Approvato da: CdA
--	---	-----------------------------

- Al modo in cui la prestazione erogata è stata orientata al cliente: al suo benessere ed alla sua gratificazione.

Quando la qualità, intesa come ottemperanza ai requisiti, è stata raggiunta (eccellenza tecnica e di performance), il miglioramento continuo si concretizza nell'attenzione a "come si sente/come sta" il cliente durante/dopo la nostra prestazione, e grazie ad essa.

Nella concreta prassi organizzativa il 'miglioramento continuo' implica:

- **Diffusione della conoscenza e condivisione del Sistema Qualità** (Manuale della Qualità, Procedure, Istruzioni) fra i soci, in modo tale che la sua applicazione sia piena, e frutto non di imposizione ma di condivisione e di adesione convinta.
- **Attuazione di un meccanismo di controllo e verifica del Sistema Qualità** che coinvolga tutti i soci, in particolare quelli investiti di funzioni specificamente connesse con attività regolate dal Sistema Qualità.
- **Applicazione dell'approccio per processi e della filosofia del miglioramento continuo** anche alle commesse produttive, in modo da codificare la conoscenza organizzativa dei Responsabili e delle funzioni impegnate rendendola trasmissibile nel tempo, verificabile, applicabile sistematicamente, e migliorare sempre le prestazioni ed i prodotti offerti alla committenza.
- **Allestimento di condizioni favorevoli per 'l'apprendimento organizzativo' e per l'innovazione**, ovvero che permettano alla cooperativa di modificare e migliorare la sua 'struttura' (elementi costitutivi e loro uso) e la sua 'organizzazione' (relazioni fra gli elementi, e informazione in esse contenute) a seguito dell'azione e della riflessione valutativa su di essa, e quindi 'adattando' in modo più funzionale il proprio comportamento all'ambiente.

3.3.3 Allegati

Alla presente sezione del Manuale della Qualità sono allegati i seguenti documenti:

- PdQ/Programma Triennale vigente, in cui sono riportati gli obiettivi di azione e miglioramento della Cooperativa.