



Politica della Qualità

Il mandato sociale de IL CERCHIO è orientato al raggiungimento di una duplice mutualità:

- **mutualità esterna:** intesa come capacità di fornire risposte qualificate ai bisogni impliciti ed espliciti dei propri utenti;
- **mutualità Interna:** intesa come ricerca di occasioni di lavoro per i propri soci e promozione della loro professionalità.

In questa dicotomia non contraddittoria si declina la mission della Cooperativa, che viene perseguita assumendo come principio ideale la centralità della persona e del proprio bisogno sociale.

La capacità di riposta ai bisogni ed ai problemi delle persone è l'obiettivo prioritario dell'agire sociale della Cooperativa, che assume la soddisfazione (effettiva e percepita) delle esigenze di utenti e soci come principale indicatore dell'efficacia del proprio operato.

L'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2008, è uno strumento che IL CERCHIO utilizza per il monitoraggio dell'efficacia dei propri servizi e per gestire i punti critici dei processi produttivi, nell'ottica del miglioramento continuo e dello sviluppo.

Il Sistema di Gestione regola, pianifica e documenta i processi produttivi de IL CERCHIO, supportando il raggiungimento dei seguenti scopi:

- migliorare costantemente il livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse;
- garantire la massima attenzione alla globalità, all'unicità ed alla dignità della persona e sviluppare competenze di analisi adeguate ad intercettare bisogni e problemi che ne ostacolano lo sviluppo e la promozione.;
- assicurare la formazione continua di soci e collaboratori per garantire ed aumentare il livello di competenza professionale;
- coinvolgere i soci ed i collaboratori nel perseguimento del mandato sociale dell'Organizzazione, anche attraverso il raggiungimento degli obiettivi per la Qualità ed il soddisfacimento delle esigenze degli utenti;
- analizzare i bisogni percepiti ed emergenti nei contesti in cui la Cooperativa è presente, adeguando servizi e progetti all'evoluzione degli stessi;

- migliorare ed ottimizzare i flussi informativi interni ed esterni.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

1. Progettazione e gestione dei servizi, promuovendo:

- a. I processi relazionali interni, mediante il coinvolgimento degli operatori nelle scelte strategiche, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma sulla base delle competenze, dell'esperienza e delle responsabilità assunte;
- b. I processi relazionali con gli utenti, tramite l'ascolto, l'instaurazione di relazioni umane significative, tese al riconoscimento, all'individuazione, alla valorizzazione delle potenzialità del singolo come principale risorsa per l'eliminazione dei fattori di disagio e per la promozione del benessere;
- c. I processi relazionali con i soggetti esterni (committenti e fornitori) attraverso la condivisione della missione sociale della Cooperativa, la disponibilità a rapporti umani e professionali leali, schietti e improntati alla corresponsabilità.

2. Documentazione delle attività, come strumento indispensabile per il miglioramento continuo, per la condivisione delle responsabilità sociali tra i soci, per il monitoraggio della Qualità e per la verifica dell'efficacia dell'agire sociale della Cooperativa.

3. Verifica e revisione, cui è soggetto tutto il sistema di gestione della Cooperativa, per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi, perfezionare l'azione degli operatori, individuare aree di miglioramento, garantire lo sviluppo e la bontà degli interventi. Verifica e revisione sono processi fondamentali nel lavoro con e per la persona e sono indispensabili per garantire ai committenti ed agli utenti servizi adeguati alla realtà ed ai bisogni sociali che in essa si declinano.

Cremona, 02/01/2019

Il Presidente

Alessandro Portesani