SERENA
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
O.N.L.U.S.

POLITICA DELLA QUALITÀ

La COOPERATIVA SOCIALE SERENA ONLUS è un'Organizzazione del Terzo Settore che si propone di analizzare e rispondere ai bisogni della comunità, in modo continuativo e senza fini di lucro, con particolare attenzione alle persone in situazione di svantaggio, al fine di realizzare interventi tesi a migliorare la qualità della vita, l'integrazione sociale e la valorizzazione degli individui e delle loro capacità.

Il principio cardine attorno a cui ruotano le attività della COOPERATIVA SOCIALE SERENA ONLUS è l'Art. 3 della Costituzione Italiana:
"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

La Cooperativa opera favorendo la creazione di reti e attraverso la coprogettazione dei Servizi. Inoltre, è tesa alla creazione di un'impresa sociale che permetta ad ogni socio di poter svolgere il proprio lavoro in maniera gratificante, di partecipare attivamente alla realizzazione del progetto globale della Cooperativa e di poter crescere professionalmente all'interno della stessa, assicurando a tutti i lavoratori le migliori condizioni economiche, sociali e professionali possibili, nel pieno rispetto della parità di genere.

L'Assemblea dei Soci è l'organo sociale che permette la partecipazione alle scelte e agli indirizzi da dare al Consiglio di Amministrazione sulla politica economica e gestionale, sugli obiettivi da raggiungere e sulle strategie da attuare per il raggiungimento degli stessi.

Il lavoro quotidiano tende a dare risposte personalizzate ai bisogni dei cittadini/utenti in collaborazione e in sintonia con gli Enti Pubblici e Enti Privati presenti nel territorio. Tale sinergia ha come obiettivo la coesione sociale e la realizzazione di una società più equa, nel rispetto dei diritti umani, promuovendo le pari opportunità intese come accompagnamento al superamento degli ostacoli e delle difficoltà individuali mediante la realizzazione di sé nel rispetto degli altri.

POLITICA DELLA QUALITÀ

Viene posta particolare attenzione alle aspettative e alla soddisfazione degli stakeholders, che sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo: gli utenti e i loro familiari, i committenti, i soci, i dipendenti, i fornitori, i finanziatori, le agenzie formative, cioè tutti i soggetti che possono influenzare oppure essere influenzati dall'attività della stessa.

La consapevolezza di essere una "impresa sociale", chiamata ad operare e confrontarsi con un contesto globale e, contemporaneamente, a sostenere e sviluppare una missione sociale orientata soprattutto al territorio in cui opera (contesto locale), va costantemente coltivata e "nutrita".

COOPERATIVA SOCIALE SERENA ONLUS valorizza le persone e le loro individualità, senza alcun tipo di discriminazione etnica, religiosa e sessuale, generazionale, attraverso prassi e processi utili alla creazione di un ambiente di lavoro che promuove pari opportunità di genere, riconoscendo le competenze, i meriti e le capacità.

VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Identificazione delle esigenze, aspettative e richieste dei propri clienti al fine di accrescerne la soddisfazione
2. Erogazione di servizi altamente professionali e qualificati
3. Formazione professionale ed aggiornamento continuo dei dipendenti e dei collaboratori per accrescere la consapevolezza in merito all'importanza dell'attività svolta e i requisiti professionali e soggettivi degli stessi
4. Garantire il rispetto della sicurezza dei lavoratori nello svolgimento della loro mansione mettendo al primo posto la sicurezza dei lavoratori e dei fruitori
5. Continua attenzione verso i clienti, attraverso la lettura dei bisogni emersi e la conseguente implementazione di interventi personalizzati
6. Implementazione dei social media per accrescere la conoscenza dei progetti della Cooperativa e diffondere la mission
7. Miglioramento continuo per offrire servizi sempre più efficaci ed efficienti operando sul controllo e la razionalizzazione dei processi
8. Sviluppare un'organizzazione basata sui criteri di:
   - efficienza (capacità di produrre il massimo rapporto tra risultato e mezzi/risorse impiegati);
   - efficacia (raggiungimento degli obiettivi con successo);
   - economicità (utilizzare in modo efficiente i propri mezzi/risorse raggiungendo in modo efficace i propri obiettivi)

9. Realizzare il monitoraggio costante delle prestazioni e dei risultati, della soddisfazione del personale e degli stakeholders, misurando il raggiungimento degli obiettivi attraverso gli indicatori definiti, al fine di garantire il miglioramento continuo.
10. Accrescere costantemente i legami con il territorio, nella convinzione che l'impresa sociale debba essere connessa alla comunità locale e percepirsi come strumento di essa
11. Promuovere e sostenere il superamento delle barriere sociali e culturali in un'ottica di valorizzazione delle differenze

SOSTENIBILITÀ

Politiche retributive e processi che mirano a garantire chiarezza ed equità retributiva di genere, valorizzando le competenze, assicurando l'equa remunerazione di lavori e occupazioni con equivalente valore socioeconomico.

È obiettivo della COOPERATIVA garantire un degno stipendio a tutti i lavoratori ogni mese, prescindendo dai mesi di stop della scuola e dell'asilo.

I principi cardine su cui si fonda la COOPERATIVA sono:

	ETICA E INTEGRITÀ	Impegno a svolgere le attività in conformità con i più elevati standard etici, non tollerando atti di corruzione e operando nel rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili in materia.
	VALORE DEI DIPENDENTI	Valorizzazione del capitale umano, assicurando un ambiente di lavoro sicuro ed inclusivo. Forte impegno nello sviluppo delle capacità e delle competenze, garantendo che il reclutamento, la formazione e la crescita professionale delle risorse siano fondati sull'equità e sul merito, contrastando qualsiasi forma di discriminazione.
	CENTRALITÀ DEL CLIENTE	Creazione di valore per i clienti garantendo alti standard qualitativi, accessibilità ai servizi. Particolare attenzione nel creare solide relazioni di fiducia, basate sulla capacità di offrire approcci metodologici, soluzioni efficaci e concrete, percepite sempre di qualità.
	IMPEGNO AMBIENTALE	Integrazione degli aspetti ambientali, al fine di gestire correttamente l'utilizzo delle risorse, promuovendo la riduzione degli impatti ambientali diretti e indiretti.
	SOSTEGNO ALLA COLLETTIVITÀ	Sostegno alla collettività mediante la partecipazione attiva a iniziative benefiche e di ricerca per favorire la nascita e lo sviluppo di iniziative meritevoli.

SERENA
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
O.N.L.U.S.

POLITICA DELLA QUALITÀ

Il sistema di gestione della qualità prevede ogni anno una verifica e valutazione delle attività realizzate, dei risultati raggiunti e di una rimodulazione di quelli rimasti "attesi".
Una riflessione intorno al tema del miglioramento continuo è il pensiero permanente attraverso il quale la COOPERATIVA cerca ogni anno di ridefinire i perimetri qualitativi dei servizi in gestione, oltre ai livelli garantiti e che riflettono i contratti d'appalto e gli adempimenti in materia di Accreditamento.

La Direzione si impegna infine a soddisfare i requisiti ed a migliorare in continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Lograto (BS), 21/03/2024

Il Presidente
Zacchi Alessia