



Lo scopo del presente documento è quello di descrivere i principi generali che la Cooperativa Gruppo Silis ha fatto propri al fine di realizzare e mantenere un efficiente e sicuro Sistema di Gestione della Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Tali principi, sono concretizzati in informazioni documentate proprie del Sistema (quali lo stesso MQ, le Procedure, i Regolamenti e nella ulteriore documentazione in utilizzo aziendale) ai fini del mantenimento di un Sistema di gestione della Qualità (SGQ), in relazione alle reali esigenze derivanti dalla tipologia di attività svolte dalla Società nello specifico ambito di applicazione della suddetta norma.

L'ambito di applicazione del Sistema di gestione della Qualità e conseguentemente, della presente Politica della società è stato definito come segue:

**Progettazione ed erogazione di corsi di lingua dei segni italiana (LIS). Progettazione ed erogazione di corsi per interprete italiano-LIS. Fornitura di servizi di interpretariato italiano-LIS.**

### **Miglioramento continuo**

Al fine di perseguire il miglioramento continuo, la Direzione si impegna ad individuare gli strumenti, le modalità, le tecniche e le risorse umane che siano ritenuti a tal fine necessari, e che abbiano, quindi, il fine ultimo di accrescere la qualità del lavoro congiuntamente al benessere di tutti coloro che lavorano nella Cooperativa e la soddisfazione dei Clienti.

Al fine di verificare l'effettivo miglioramento aziendale, la Direzione stabilisce degli obiettivi misurabili e quantificabili, meritatamente agli aspetti che, di volta in volta, ritiene cruciali per la propria società, e si impegna a controllarne l'andamento per poter, in sede di Riesame da parte delle Direzione, proporre ed attuare idonee azioni di miglioramento.

### **Obiettivi generali del SGQ**

L'esistenza di un SGQ ha come obiettivo primario il raggiungimento e mantenimento di un livello qualitativo in continuo miglioramento nell'ambito del ciclo di erogazione del servizio a favore dell'utenza finale.

In particolare, la Politica della Qualità, intesa non soltanto come insieme di metodologie ma anche come comportamento manageriale, è diventata una leva strategica in tutte le attività orientate al cliente sia attraverso il migliore impiego delle risorse umane che finanziarie che tecnologiche.

È per questa ragione che la società si propone:

- l'obiettivo di garantire la completa soddisfazione delle aspettative del cliente attraverso l'erogazione di servizi di qualità frutto degli standard definiti nel proprio Sistema di Gestione per la Qualità.



- sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione conforme allo standard UNI EN ISO 9001:2015 quale strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi aziendali, garantire il rispetto dei requisiti cogenti per i servizi correlati;
- adottare un sistema di gestione del rischio, al fine di garantire che per tutti i servizi forniti il rischio residuo sia ridotto al minimo;
- impegnare tutte le energie e capacità a disposizione nell'ascoltare le indicazioni, suggerimenti, desideri del cliente;
- focalizzare ogni attività sui bisogni del cliente per soddisfarlo meglio e più velocemente in modo da affermare una posizione di leader nel mercato;
- consolidare il rapporto con i partner al fine di assicurare ai clienti prodotti di maggior valore, sicuri, affidabili, di alto livello a prezzi ragionevoli;
- fornire servizi aderenti a tutti i requisiti imposti dalle disposizioni legislative vigenti in materia;
- diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che chiunque vi lavori sia costantemente in grado di erogare il miglior servizio atteso al cliente;
- assicurare un alto livello di soddisfazione di tutti i dipendenti e collaboratori attraverso la ricerca della massima lealtà e senso di responsabilità;
- incoraggiare il personale e il management affinché possano realizzare le proprie attitudini, interessi e predisposizioni e sviluppino le proprie competenze tecniche ed organizzative.

La Direzione inoltre si impegna affinché:

- gli obiettivi così definiti vengano compresi, accettati e attuati a tutti i livelli dell'organizzazione;
- Gli obiettivi della politica di qualità siano definiti e compatibili con il contesto e la direzione strategica della società;
- Assicurare che il sistema di gestione per la qualità raggiunga i risultati attesi;
- Coinvolge, dirige e sostiene il personale al fine di ottenere l'efficacia del sistema di gestione della qualità;
- Promuove il miglioramento;
- Fa in modo che la Politica aziendale sia comunicata e condivisa con tutti i dipendenti.

### **Obiettivi operativi per l'anno di riferimento**

L'Alta Direzione provvede poi su base annuale alla definizione e diffusione di un Piano contenente gli obiettivi per l'anno di riferimento che declinano in dettaglio gli obiettivi generali coinvolgendo i pertinenti livelli e le relative funzioni aziendali nell'ambito dell'Organizzazione con il fine di aumentare/migliorare il livello di soddisfazione del Cliente e delle ulteriori Parti interessate.

Tale documento è parte integrante del manuale qualità (MQ).

La presente Politica della Qualità è rivista e aggiornata almeno con cadenza annuale nell'ambito della Revisione dell'Alta Direzione e/o all'esigenza.



Per l'anno corrente 2024/2025 la Cooperativa Gruppo SILIS si prefigge di:

- definire il Piano Pilota contenente gli obiettivi per l'anno di riferimento e l'offerta formativa dettagliata di ogni corso attivo.
- investire in termini di risorse temporali e di energia sull'attività commerciale in qualsiasi modo possibile o particolari, implementando l'utilizzo di piattaforme di erogazione di servizi digitali;
- redigere e somministrare test di gradimento ai committenti fidelizzati di servizi di interpretariato organizzati dalla cooperativa;
- rielaborare i risultati ottenuti dai test sopracitati al fine di monitorare le esigenze dei Clienti e di assicurare la qualità dei servizi a prezzi competitivi, attraverso l'analisi ed il contenimento dei costi;
- investire economicamente nella progettazione ed erogazione di nuovi corsi LIS al fine di promuovere un'offerta didattica altamente qualificata della Lingua dei Segni sul territorio regionale, in alternativa alle proposte dei nuovi competitor.
- collaborare con Enti privati e pubblici che operano in settori diversificati al fine di promuovere il completo riconoscimento dei diritti delle persone sorde.

La mancanza di adeguati livelli di qualità del servizio, può comportare, nell'ambito di una qualsiasi attività aziendale, il danneggiamento dell'immagine aziendale, la mancata soddisfazione del cliente, il rischio di incorrere in sanzioni legate alla violazione delle normative vigenti nonché danni di natura economica e finanziaria.

La Qualità è, quindi, un requisito fondamentale per garantire l'affidabilità, l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati dalla Cooperativa Silis. Di conseguenza, è essenziale identificare le esigenze qualitative sia nei rapporti inter-aziendali (dipendenti/collaboratori) che nei rapporti con l'esterno (utenti/fornitori).

I risultati della valutazione aiutano a determinare quali siano le azioni necessarie per gestire i rischi individuati, le procedure e le misure più idonee rispetto ai propri obiettivi.

La presente Politica, nel rispetto delle principali norme e degli standard in materia:

- sottolinea l'importanza di garantire la Qualità del servizio e degli strumenti atti al raggiungimento e mantenimento della stessa;
- è coerente con la volontà espressa dalla società di garantire la soddisfazione dell'utente finale di detti servizi;
- ha come oggetto aspetti fisici, logici ed organizzativi del Sistema di Gestione della Qualità.

### **Principi generali della Qualità**

I principi generali ai quali la Cooperativa Silis ispira la sua Politica di Qualità, sono articolati come segue:



- assicurare che i requisiti dei Clienti (esigenze implicite ed esplicite) siano ben definiti e parte fondamentale delle soluzioni proposte;
- assicurare che le caratteristiche del servizio offerto siano improntate al principio di massima informativa e trasparenza;
- assicurare processi di maintenance chiari e in costante miglioramento;
- erogare ai Clienti un servizio in linea con le performance espresse;
- assicurare ad ogni livello aziendale una condotta rispettosa degli impegni presi;
- aggiornamento tecnico del personale e delle attrezzature
- tenere sempre in mente che l'unica ragione dell'esistenza della Cooperativa Silis è nella qualità delle relazioni e nella qualità dei servizi offerti ai Clienti.

**In base a tali principi, nell'ambito del proprio SGQ la Cooperativa Gruppo Silis**

**Si impegna:**

- verso i clienti, a fornire servizi rispondenti ai requisiti cogenti e di qualità elevata, a dimostrare trasparenza ed affidabilità, ad assicurare la qualità del servizio a prezzi competitivi, attraverso l'analisi ed il contenimento dei costi;
- verso i fornitori, a favorire una proficua "alleanza" in modo da poter essere parte attiva nella definizione delle prestazioni e delle caratteristiche del servizio, e a fornire il supporto necessario per la comprensione e definizione dei requisiti del Cliente e dei requisiti cogenti pertinenti;
- verso i dipendenti a favorire lo spirito di iniziativa, incoraggiare la crescita professionale, assicurare rapporti professionali proficui e sereni, garantire un ambiente di lavoro sicuro nel quale tutti possano essere soddisfatti;
- verso la Proprietà a favorire la crescita della società, assicurando adeguata redditività e stabilità finanziaria, elementi imprescindibili per l'affermazione della Politica per la qualità.

**Si prefigge di:**

- sviluppare tecniche di servizio pensate e realizzate per venire incontro alle esigenze del cliente, per anticiparne le aspettative, e fornire soluzioni che creino valore per il cliente;
- operare una selezione sistematica di nuovi servizi di alto livello professionale;

**La Società inoltre rispetta i seguenti principi:**

- collaborazione con gli Enti di certificazione
- collaborazione con i clienti



### **Struttura responsabile del mantenimento del sistema di gestione**

La struttura responsabile del sistema di gestione deve farsi promotrice, al fine di rendere la politica generale coerente con l'evoluzione del contesto aziendale, delle eventuali azioni da intraprendere a fronte del verificarsi di eventi quali:

- nuove minacce o modifiche a quelle considerate nelle precedenti attività di analisi del rischio;
- significativi incidenti di sicurezza;
- evoluzione del contesto normativo e legislativo;
- risultati di analisi sui costi, impatti, efficacia ed efficienza del sistema di gestione.

### **Partecipazione totale dei dipendenti**

Tutti i dipendenti e collaboratori della Cooperativa Silis sentono che il raggiungimento degli obiettivi di Qualità dipende fortemente dal loro coinvolgimento e dal modo in cui essi svolgono le proprie attività. La piena partecipazione richiede che ciascuno venga opportunamente addestrato, messo in condizioni di assumersi le proprie responsabilità ed acquisisca piena familiarità con la documentazione per la qualità e le procedure operative stabilite in sede aziendale.

L'attivazione del processo di miglioramento continuo non può prescindere dal coinvolgimento di tutto il personale.

La Direzione si impegna inoltre a:

**divulgare** e promuovere la politica per la qualità

**attuare** la politica per la qualità attraverso la definizione di obiettivi di miglioramento

**riesaminare** la politica per la qualità in funzione dei risultati raggiunti e delle strategie aziendali

Data 23.09.2024

La Presidente  
Dott.ssa Simona Vitaletti

