



Cooperativa Sociale ORSo

POLITICA PER LA QUALITA'

Nel rispetto della sua natura di “impresa cooperativa sociale”, in termini generali la **Politica per la Qualità** assunta da ORSo scs intende rispondere e sostanziare due diverse tensioni/finalità tra loro strettamente interconnesse.

Gli obiettivi generali sono individuati in conformità con i requisiti dello standard ISO 9001:2015.

MUTUALITA' INTERNA

Principio ispiratore

Soddisfazione degli stakeholders interni e sviluppo dell'impresa in termini di produzione di valore economico e capitale sociale

Obiettivi generali

- Assicurare sviluppo professionale e tendere all'eccellenza delle professionalità interne rispetto al mercato del lavoro
- Garantire continuità dell'occupazione
- Assicurare un adeguato riconoscimento economico alla compagine lavorativa coinvolta
- Assicurare adeguate modalità di partecipazione alla vita sociale ed allo sviluppo dell'impresa
- Perseguire un adeguato ritorno economico sulla base dei risultati positivi dell'impresa
- Garantire la qualità percepita da parte della compagine socio-lavorativa
- Implementare un sistema gestionale finalizzato a:
 - garantire il miglioramento continuo dei processi interni
 - assumere decisioni sulla base di un sistema di raccolta dei bisogni espressi dalla compagine socio-lavorativa ed analisi dei rischi e delle opportunità del contesto interno

MUTUALITA' ESTERNA

Principio ispiratore

Soddisfazione degli stakeholders esterni e mantenimento dell'identità e della mission cooperativa agendo in linea e nel rispetto dei principi/valori originari

Obiettivi generali

- Massimizzare l'efficacia dei servizi/progetti gestiti
- Rispettare gli impegni contrattuali e i requisiti cogenti
- Investire nell'elaborazione culturale e nell'analisi socio-economica dei contesti territoriali/settoriali di riferimento per individuare/intercettare nuovi bisogni ed innovare/integrare/efficientare i propri prodotti
- Costruire reti progettuali partecipate

- Garantire la qualità percepita da parte dei diversi stakeholder esterni dell'operato della cooperativa
- Contribuire alla legittimazione dell'impresa cooperativa sociale quale attore territoriale ed interlocutore della PA
- Implementare un sistema gestionale finalizzato a:
 - garantire il miglioramento continuo dei processi produttivi
 - assumere decisioni sulla base di un sistema di raccolta ed analisi di dati interni/esterni, dei rischi e delle opportunità del contesto esterno e dei bisogni degli stakeholder

Il **Piano di mandato** triennialmente redatto dalla governance a seguito del rinnovo degli organi di governo e discusso/assunto a livello assembleare, a fronte di una specifica analisi dei fattori (interni/esterni) del contesto, prioritizza e declina gli obiettivi generali di cui sopra definendo così una cornice di riferimento dentro cui l'impresa intende programmare ed agire, nel medio termine, il proprio operato.

della qualità percepita utilizzando scale di misura da 1 a 5 relativamente alle variabili oggetto di indagine. Rispetto alla soglia di accettabilità, si ritiene adeguato un livello medio pari ad almeno il 60%. Tutti i dati raccolti sono comunque oggetto di uno specifico incontro/confronto in sede di Direzione al fine di far emergere suggerimenti e proposte correttive finalizzate al miglioramento delle prestazioni fornite e/o alla gestione di eventuali NC

Torino, aprile 2024

per la Cooperativa Sociale ORSo

Andrea Genova

presidente e legale rappresentante