

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

Fondazione Libellula Impresa Sociale vuole prevenire e contrastare la violenza sulle donne e la discriminazione di genere portando cultura e sensibilizzazione all'interno delle aziende, delle istituzioni, anche scolastiche, e nei territori. Nel perseguire questi intenti, ha come primario obiettivo la piena soddisfazione dei e delle Clienti e delle persone beneficiarie, assicurando l'erogazione di servizi rispondenti alle specifiche richieste.

Per tale motivo ha deciso di attuare un sistema di gestione della qualità, in linea con la Norma UNI EN ISO 9001:2015, nella convinzione che possa fornire un importante contributo allo sviluppo e alla gestione delle attività e al miglioramento continuo della soddisfazione dei e delle Clienti, delle persone beneficiarie e del personale della Fondazione stessa.

Fondazione Libellula Impresa Sociale è inoltre impegnata, sin dal suo costituirsi e per il futuro, ad adeguare continuamente alle esigenze del mercato le proprie risorse umane, economiche-finanziarie e infrastrutturali, al fine di perseguire il miglioramento continuo e la soddisfazione del Cliente (interno ed esterno) e delle persone beneficiarie.

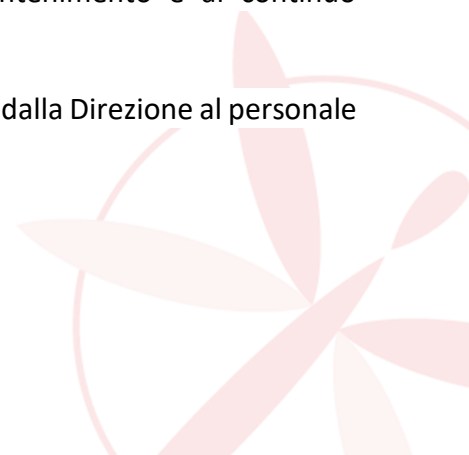
Il Personale di Fondazione Libellula è coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi descritti e nel continuo successo della Fondazione.

In tale contesto, per il miglioramento della qualità del servizio offerto, vengono definiti i seguenti indirizzi prioritari:

- garantire tempestività, efficienza e professionalità nell'erogazione dei servizi;
- garantire assistenza personalizzata del/la Cliente e delle persone beneficiarie con individuazione, condivisione e soddisfazione delle aspettative individuali;
- garantire formazione professionale adeguata, al passo con i tempi e con le richieste del mercato e dei servizi relativi allo sviluppo delle risorse umane;
- presidiare la soddisfazione del/la Cliente e delle persone beneficiarie;
- garantire aggiornamento professionale continuo delle risorse umane;
- garantire la crescita del patrimonio umano della società.

La Direzione si impegna a continuare nell'informazione e sensibilizzazione, nell'organizzazione e coordinamento degli Enti aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento del Sistema Qualità e degli obiettivi aziendali.

Gli obiettivi e gli impegni assunti dalla Fondazione sono costantemente diffusi dalla Direzione al personale interessato.



La Direzione si impegna a diffondere la presente Politica all'interno dell'organizzazione e verso tutte le parti interessate; il Riesame della Direzione è utilizzato come strumento per verificarne la sua adeguatezza e per dare indicazioni sulle correzioni e i miglioramenti da apportare alla struttura del sistema stesso.

Per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, la Direzione ha definito e documentato, nell'ambito del Manuale Qualità, il Sistema Gestione Qualità nei suoi vari elementi, specificando i mezzi e le Risorse messe a disposizione tramite la supervisione del/la Responsabile gestione qualità.

In particolare, le leve principali di gestione/controllo dei processi esercitati nel Sistema Qualità sono:

- Presidio (manutenzione ed evoluzione) dei processi
- Elaborazione e controllo indicatori sintetici di Società e di Divisione
- Elaborazione e controllo di altri indicatori specifici del servizio.

La Direzione, con il supporto del/la Responsabile gestione qualità, nell'attuare la pianificazione e la conduzione del sistema Qualità secondo la politica descritta, presidia l'integrità del sistema Qualità anche alla luce di evoluzioni interne e del mercato.

La Direzione aziendale si impegna affinché tale Politica per la Qualità sia:

- appropriata agli scopi dell'organizzazione e periodicamente riesaminata per accertarne la sua continua idoneità;
- comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti e al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione.

Milano, 01 marzo 2024

La Presidente

Deborah Moretti

