

ACS Alveare Società Cooperativa Sociale (Onlus)	POLITICA PER LA QUALITÀ	DOC SGQ 01		
		Revisione	11	Del 26/05/2020
		Pagina	1	di 2

ACS Alveare Società Cooperativa Sociale (ONLUS) in materia di gestione del Sistema Qualità aziendale, rinnova l'impegno di certificazione del proprio sistema di gestione. Si ribadisce il rispetto degli obiettivi primari già enunciati negli scorsi anni cioè la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei Clienti ed il miglioramento continuo in termini di qualità del servizio fornito ed offerto. Inoltre rinnova il proprio impegno nella qualità dell'organizzazione del lavoro per i propri soci e lavoratori in funzione del proprio oggetto sociale, finalizzato all'inserimento lavorativo.

ACS in questi anni ha consolidato e fidelizzato sempre più (ove possibile) la propria clientela ed i servizi ad essa offerti. La gestione attuale è divenuta più diffusa su tutto il territorio regionale e ciò richiede uno sforzo sempre maggiore da parte del management della cooperativa ed ai lavoratori coinvolti. In questo senso è bene ricordare la natura di ACS, di impresa cooperativa sociale di inserimento lavorativo di risorse svantaggiate (tipo B). Anche qui quindi, se da un punto di vista economico i risultati possono non essere sempre rispondenti alle aspettative ed agli obiettivi, quelli sociali di mantenimento del posto di lavoro delle persone impegnate nei servizi, svantaggiati e non, rimangono quelli prioritari da perseguire. Il continuo sviluppo ed ampliamento di nuovi contesti lavorativi funzionali a garantire anche nuove opportunità per i nuovi soci e lavoratori è un altro degli aspetti fondamentali che indirizzano l'azione e le attività di ACS, L'attenzione è rivolta anche al rispetto ed al miglioramento continuo del livello di Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro, sia all'interno che all'esterno dell'Organizzazione, nei contesti lavorativi in cui ci si trova ad operare, collaborando con la committenza, nonché del perseguimento di obiettivi riconducibili alla Responsabilità Sociale di Impresa.

Con l'applicazione del Sistema di Gestione Qualità, la nostra Organizzazione si impegna a:

1. Perseguire il mantenimento delle commesse di lavoro in essere ed al loro sviluppo/ampliamento al fine di continuare ad offrire altre opportunità lavorative, nel settore, al personale svantaggiato (cfr. Legge 381/1991 art. 4) della cooperativa e potenziale entrante.
2. Acquisire nuove commesse con cui offrire altre opportunità lavorative.
3. Monitorare il livello di soddisfazione dei propri Clienti (Enti pubblici di qualsiasi ordine, para-pubblici, Aziende Sanitarie, Unità Ospedaliere ed aziende private) attraverso dei test veloci e potenzialmente anonimi (per garantire anche maggiore libertà di espressione agli interlocutori); istituire modalità per monitorare l'andamento degli incontri con i rappresentanti dei singoli clienti;
4. Rivisitare i fornitori aziendali ritenuti strategici, secondo le procedure implementate e qualificarli come previsto dalle procedure aziendali
5. Mantenere un comportamento volto a favorire le condizioni lavorative ed extra lavorative dei propri soci e dipendenti;
6. Monitorare periodicamente l'andamento economico-finanziario in relazione alla fatturazione effettuata per i servizi erogati, al fine di ottimizzare e razionalizzare i costi da sostenere;
7. Favorire la partecipazione ad iniziative e programmi di utilità sociale;
8. Monitorare l'efficacia nei processi di acquisizione di nuovi clienti e/o commesse di lavoro tramite le forme individuate (documentazione inerente le gare d'appalto attraverso specifici canali, promuovere e pubblicizzare attività sociali per dare garanzia ad eventuali affidamenti diretti, monitorare tutti gli incontri e la documentazione relativa alle trattative private, intensificare in modo mirato l'attività commerciale proponendo specifici servizi e prodotti a specifiche categorie di realtà individuate.
9. Migliorare costantemente l'efficacia del servizio identificato come Core Business (attività principale): servizi tecnici di assistenza informatica a vario livello ICT, manutenzione ed implementazione apparati e reti di TLC, attività di front e back office amministrativo/informatico e servizi bibliotecari; sviluppo dei servizi maggiormente richiesti nonché sviluppo dei servizi gestiti da remoto.
10. Aggiornamento e monitoraggio del catalogo servizi sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per

ACS Alveare Società Cooperativa Sociale (Onlus)	POLITICA PER LA QUALITÀ	DOC SGQ 01		
		Revisione	11	Del 26/05/2020
		Pagina	2	di 2

la pubblicità, quotazione ed acquisizione di servizi specifici dell'attività svolta.

11. Consolidamento delle attività nell'ambito dei servizi di back office e data entry per i clienti, erogati on-site o presso la sede dell'Organizzazione, garantendo affiancamento e formazione interna del personale (selezionato attraverso valutazione di grado di esperienza nel settore), favorendo l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati;
12. Migliorare efficacia e monitoraggio della progettazione tecnica dei propri servizi, relativamente alle tecnologie ICT
13. Migliorare costantemente la realizzazione tecnica della progettazione, dei lavori commissionati da contratto e regolati dagli specifici capitolati;
14. Coinvolgimento maggiore di tutte le risorse nella gestione del Sistema Qualità.
15. Coinvolgere tutte le risorse interne ai fini di promuovere una cultura volta al miglioramento ed al controllo delle condizioni di Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro.
16. Promuovere il coinvolgimento tutti i soci, lavoratori e volontari, e di tutte le risorse umane interne ai fine di avviare un comportamento ed un'azione societaria improntati al rispetto dei principi di CSR (Responsabilità Sociale d'Impresa)
17. Coinvolgere tutti gli stakeholders (portatori di interesse) al fine di promuovere un comportamento socialmente responsabile;

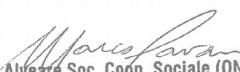
Per il raggiungimento di tali obiettivi ACS ha previsto quali strumenti:

- Riesame periodico annuale da parte della Direzione, in cui sono pianificate e verificate nel tempo le specifiche azioni di miglioramento e controllo, nonché la verifica di tutto quanto il lavoro svolto nel corso dell'anno precedente;
- Analisi degli obiettivi stabiliti riferiti ai processi relativi al Sistema di Gestione, il tutto riferito ai vari aspetti del Sistema Qualità.

L'augurio è quello di consolidare il lavoro iniziato, invitando i collaboratori, ad ogni livello, di fornire suggerimenti per il miglioramento delle modalità di esecuzione e di gestione delle attività per il raggiungimento di questi importanti obiettivi.

Vicenza, 26/05/2020

La Direzione


ACS Alveare Soc. Coop. Sociale (ONLUS)
 Via Div. Folgore, 28 - 36100 VICENZA
 Tel. 0444 1802541 - Fax 0444 569910
 C.F. e P.IVA 03299960249