

La Cooperativa sociale no-profit **CEDOCS** opera nelle aree formazione e cultura.

Lo scopo dell'organizzazione non ha fini di lucro, ma esso ha carattere prevalentemente sociale. I servizi erogati sono rivolti a tutta la cittadinanza, senza discriminazione alcuna (razza, sesso, religione, politica).

L'organizzazione opera prevalentemente nel campo della formazione (aree linguistica, informatica, educazione civica, culturale, ambientale, sportiva); a tal proposito essa è in possesso dell'accreditamento per lo svolgimento di progetti supportati dalla Provincia Autonoma di Bolzano.

Anche per questo, si è ritenuto opportuno introdurre un Sistema Qualità Aziendale conforme alla Norma UNI EN ISO 9001.

Questo Sistema di Qualità è stato concepito come fattore di integrazione di processi ma anche e soprattutto come fattore di risorse umane e strutturali.

Esso non deve essere pertanto visto come un insieme burocratico di regole ed adempimenti, ma come il risultato del confronto tra servizio che si attendono gli utenti e quello che la cooperativa **CEDOCS** è in grado di offrire.

Ci si impegna pertanto a perseguire una politica di continuo miglioramento delle proprie performances, eliminando o riducendo al minimo, ove tecnicamente possibile ed economicamente sostenibile, ogni rischio derivante dalle proprie attività.

Per far sì che la Gestione del Rischio sia efficace, i principi che l'organizzazione intende seguire sono:

- La gestione del rischio crea e protegge il valore: contribuisce al raggiungimento degli obiettivi, rispetto dei requisiti cogenti, qualità del servizio, gestione dei progetti formativi, efficienza dei processi, governance e reputazione;
- La gestione del rischio è parte integrante di tutti i processi dell'organizzazione: fa parte delle responsabilità della Direzione in termini di pianificazione strategica progettuale e di cambiamento;
- La gestione del rischio è parte del processo decisionale: aiuta i responsabili ad effettuare scelte consapevoli, determinare la scala delle priorità delle azioni e valutare azioni alternative;
- La gestione del rischio tiene conto esplicitamente dell'incertezza, della sua natura, e di come può essere affrontata;
- Un approccio sistematico, tempestivo e strutturato alla gestione del rischio contribuisce all'efficienza ed a risultati coerenti, confrontabili ed affidabili;
- La gestione del rischio tiene in considerazione i fattori umani e culturali, individuando capacità, percezioni ed aspettative delle persone interne ed esterne, che possono facilitare o impedire il raggiungimento degli obiettivi;
- La gestione del rischio è trasparente e inclusiva: coinvolge i portatori di interesse, in particolare i responsabili delle decisioni, permettendo che i loro punti di vista siano presi in considerazione.

Al fine di raggiungere tali obiettivi la Direzione si impegna a:

- Creazione di una più ampia fiducia con le parti interessate, in merito ai servizi formativi offerti;
- Monitorare costantemente il mercato formativo e le sue variazioni, e operare mediante un efficace controllo della progettazione e pianificazione formativa, al fine di offrire servizi adeguati all'utenza
- Analizzare le esigenze espresse o implicite del cliente / utente e collaborare con esso per una compiuta definizione dei requisiti progettuali ed esecutivi dei servizi formativi erogati, conservando e migliorando nel tempo tale rapporto di collaborazione al fine di ottenere la sua piena soddisfazione;

- Creazione di una più ampia fiducia con le parti interessate, in merito i servizi formativi offerti ed erogati;
- Rispettare gli standards qualitativi preventivamente fissati e, nel contempo, migliorarli, conformemente a quelle che sono le esigenze del cliente / utente in termini di costo, affidabilità e disponibilità;
- Garantire che il Sistema sia sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione, addestramento, coinvolgimento e sensibilizzazione di tutti i collaboratori dell'azienda, al fine di perseguire un miglioramento continuo dei servizi forniti ed una mitigazione dei rischi connessi;
- Assicurare che le modalità di progettazione, erogazione e di gestione delle attività formative siano svolte in conformità alla legislazione provinciale e alle procedure operative previste.
- Produrre un continuo e ragionevole miglioramento, in termini di efficienza, di spazi, infrastrutture, attrezzature dedicati alla realizzazione delle attività e all'erogazione dei servizi;
- Coinvolgere i docenti esterni come parte integrante dell'azienda nel raggiungimento dei livelli di qualità fissati e responsabilizzarli ai fini di una piena soddisfazione dei clienti / utenti;
- Attivare un processo di continuo miglioramento del servizio reso al cliente / utente attraverso una azione costruttiva e continua di tutti i propri collaboratori: sensibilizzare, formare e coinvolgere tutti i collaboratori dell'azienda nel miglioramento continuo dei servizi forniti;
- Ricercare costantemente la collaborazione delle autorità pubbliche (Provincia di Bolzano, FSE, ecc.) e della comunità locale al fine di promuovere efficacemente la formazione e la cultura locale;
- Assicurarsi che la politica integrata qui esposta sia compresa, attuata e mantenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, e che sia disponibile verso le parti interessate.

Tali azioni, che costituiranno il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli specifici obiettivi per la qualità, saranno perseguite con volontà, mettendo a disposizione le necessarie risorse in termini di personale, apparecchiature, infrastrutture e mezzi.

Tutto il personale della cooperativa **CEDOCS** ha la responsabilità di garantire, per quanto è nelle sue competenze, che il servizio offerto rispetti i dettami del Manuale Qualità, delle Procedure Aziendali e delle eventuali Istruzioni Operative.

Per divulgare il concetto di Qualità, per sensibilizzare tutti ad operare sempre maggiormente in regime di Qualità e per migliorare, infine, la Qualità con cui opera l'organizzazione, saranno indetti anche corsi di aggiornamento, interni od esterni, ai quali i dipendenti saranno chiamati a partecipare.

A tal fine il sottoscritto delega, quale Responsabile per la Gestione della Qualità, Francesca Forrer.

Bolzano, 12 febbraio 2018

La Direzione



The image shows a handwritten signature in black ink over a circular stamp. The stamp contains the text 'COOPERATIVA SOCIALE CEDOCS BOLZANO' and 'Invita Invidia' at the top. The signature is a large, stylized cursive mark.