

FONDAZIONE AMICIZIA IN LIBERTATE CHARITAS ONLUS ha capito che è diventato necessario saper interagire con l'ambiente esterno che è in continua trasformazione, sapersi mettere in discussione e saper comunicare con il mercato. Proprio per questo, oltre che cercare di conquistare nuove fette di mercato, è indispensabile mantenere la fiducia acquisita nel tempo grazie al lavoro e alla professionalità dimostrati. Per questi motivi la Fondazione ha deciso di intraprendere il percorso di certificazione UNI EN ISO 9001.

Il sistema qualità di cui l'azienda si è dotata ha lo scopo fondamentale di garantire la **soddisfazione del cliente** attraverso strumenti di comprovata efficacia, che siano in grado di tenere sotto controllo i processi di erogazione dei prodotti e soprattutto dei servizi aziendali e soprattutto tenendo conto dei fattori esterni ed interni che inevitabilmente condizionano il nostro business e la nostra strategia.

La soddisfazione del cliente deve essere raggiunta attraverso una continua ed accurata indagine delle sue esigenze e attraverso il suo continuo coinvolgimento, in un'ottica di partnership e di trasparenza, al fine di arricchirsi reciprocamente e di conoscere sempre meglio le caratteristiche del servizio che apprezza e considera di Qualità.

La soddisfazione del cliente deve essere raggiunta:

- garantendo il massimo livello di correttezza tecnica e professionale della prestazione;
- nel rispetto delle leggi e tutelando l'ambiente;
- nel rispetto dei valori dei clienti e delle esigenze delle altre parti interessate rilevanti;
- in modo efficace e redditizio, non dimenticando le persone meno fortunate;
- nel rispetto e nella tutela dei collaboratori ed in un'ottica di loro continuo miglioramento.

La Fondazione, a testimonianza delle suddette premesse ed impegni, si è dotata di un sistema di gestione qualità in conformità alla norma ISO 9001 e, ai fini del mantenimento di questo importante risultato, ha identificato obiettivi misurabili ed oggettivi resi noti all'interno della propria organizzazione.

Gli obiettivi che l'azienda si propone di realizzare attraverso l'applicazione costante del Sistema Qualità rientrano in un quadro così identificabile:

- privilegiare il miglioramento continuo dei processi e la prevenzione piuttosto che la correzione a posteriori dei problemi;
- fornire servizi che soddisfino le esigenze e l'aspettativa del cliente, soprattutto per valore tecnico, salvaguardia della salute e della sicurezza;
- coinvolgere tutto il personale e fornire l'addestramento e il supporto necessario per poter soddisfare le esigenze del cliente e delle altre parti interessate rilevanti;
- ottenere risultati apprezzabili in termini di redditività del sistema sia per l'ente che per il cliente e per i collaboratori.

Il rappresentante per la direzione del Sistema Qualità è Marina Ferrari che ha il compito di tenere sotto controllo e valutare periodicamente gli obiettivi stabiliti dalla Direzione, implementare e mantenere efficace il Sistema e di migliorarlo continuamente.

La Direzione si assicura che la Politica per la Qualità sia ufficializzata a tutte le parti interessate rilevanti e infine, anche compresa, approvata ed attuata all'interno dell'ente.

Il personale di FONDAZIONE AMICIZIA IN LIBERTATE CHARITAS ONLUS è sistematicamente coinvolto nel processo di definizione, valutazione, verifica e controllo degli obiettivi dell'ente per la Qualità mediante un'azione di costante riesame dello stato dei rapporti con il cliente.

Milano, 21/01/2021

Il Presidente