

GMA Group

Documento di POLITICA della Qualità del CONSORZIO GMA GROUP

Con il presente documento, l'alta direzione del CONSORZIO GMA GROUP si impegna a mantenere una politica per la qualità nella gestione dei servizi offerti al fine di garantire la soddisfazione in senso generale di tutti gli stakeholder del Consorzio e in modo particolare dei committenti, delle cooperative associate e delle persone svantaggiate che rappresentano il principale utente delle cooperative sociali.

Al fine di perseguire in modo consapevole gli obiettivi di espansione del gruppo, l'alta direzione del CONSORZIO GMA GROUP richiede che le modalità operative dettate dal Consorzio siano condivise e rispettare da tutti i soci operanti nei servizi offerti.

L'alta direzione ritiene inoltre che la politica per la Qualità debba rappresentare una linea guida per i comportamenti da tenere all'interno del Consorzio, nei rapporti con i soci, con gli utenti, i clienti ed anche i fornitori di materiali e servizi.

Alla base delle attività l'Alta Direzione pone come elemento cardine il rispetto dei requisiti etici, legali e normativi in materia di tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori e dei clienti presso i quali vengono svolti i servizi richiesti, nonché della tutela dell'ambiente ed il rispetto della dignità dell'uomo.

L'impegno per la Qualità sottoscritto dall'alta direzione del Consorzio è quindi orientato a:

- Individuare con chiarezza le esigenze del Cliente per tradurle in impegni commerciali ben definiti e in requisiti tecnici di servizio erogato dalle cooperative associate;
- Istituire e nel tempo Consolidare un rapporto di fiducia con il Cliente basato su trasparenza di comportamenti, flessibilità e reattività nel gestire le richieste e/o le anomalie
- Garantire tempestività e puntualità del servizio fornito attraverso il monitoraggio delle prestazioni delle cooperative associate
- Promuovere da parte delle cooperative associate una responsabile e consapevole valorizzazione del personale in virtù dell'importanza che riveste per il raggiungimento degli obiettivi posti
- Rispettare e supportare le cooperative associate nel mantenere la conformità a tutte le leggi ed i regolamenti vigenti a carattere locale, nazionale e sovranazionale, nonché a rispettare gli impegni inclusi nei Capitolati e/o Convenzioni forniti dai clienti, sottoscritti volontariamente dal Consorzio, con particolare riferimento ai servizi oggetto di certificazione;
- Promuovere presso le cooperative associate, percorsi di predisposizione di sistemi di gestione per la qualità;
- adottare gli interventi organizzativi ed individuare le risorse necessarie che permettano di prevenire problematiche sui servizi erogati ed orientare le prestazioni delle cooperative associate verso un continuo miglioramento del servizio;
- Definire obiettivi e traguardi di miglioramento mediante l'integrazione tra le

risorse professionali delle cooperative associate e l'applicazione delle migliori tecnologie disponibili ed economicamente praticabili;

- Sviluppare possibili integrazioni tra il Sistema di gestione del Consorzio GMA ed i Sistemi delle cooperative associate, soprattutto in tema di Qualità;
- diminuire i costi imputabili ai disservizi mediante una gestione efficace ed efficiente.