

“

... dire, fare, stare, ben-Essere ...

Noi siamo quotidianamente impegnati a comprendere i bisogni e ad accogliere le richieste di aiuto di minori e famiglie, per declinarli nello sviluppo di progetti concretamente realizzabili nel nostro territorio, che abbiano come fine ultimo la Persona, la sua dignità e il suo diritto alle opportunità, che la vita e l'ambiente in cui vive gli offrono

”

Logos è una cooperativa che coniuga alta professionalità ed efficacia nel fornire i propri servizi, per la quale la Qualità rappresenta una componente fondamentale dei principi aziendali.

Logos intende stabilire, attuare e mantenere una Politica della Qualità appropriata alle finalità ed al contesto dell'organizzazione, che possa supportare i suoi indirizzi strategici distinguendosi, nei confronti del Cliente e del mandataro, per la notevole versatilità, duttilità e rapidità di risposta.

Logos vuole essere un punto di riferimento per tutti coloro che sono alla ricerca di un fornitore che sia in grado di soddisfare completamente le loro richieste, interpretando anche il senso di responsabilità verso i portatori di interesse e l'atteggiamento etico della società rispettando tutte le normative e regolamenti pertinenti nel settore dei servizi socio educativi e mantenendo standard qualitativi che soddisfino o superino le aspettative normative. Essa, infine ambisce a definire un proprio indirizzo culturale che dovrà assurgere nel tempo a “brand”.

Logos ha sempre fatto della qualità e della soddisfazione della propria clientela i punti centrali della propria strategia, garantendo la soddisfazione ed il benessere del cliente attraverso servizi personalizzati e di alta qualità ed adattandoli alle loro esigenze specifiche.

Per Logos promuovere una cultura organizzativa basata sull'integrità, la professionalità e l'etica, ottenere la soddisfazione del cliente, assicurando che il personale sia adeguatamente formato e qualificato per progettare e fornire servizi socioeducativi di eccellenza, oltre ad una concreta e duratura partnership con i propri Fornitori, sono i punti cardine su cui si fonda la politica della qualità aziendale.

La politica della qualità è necessaria alla formalizzazione degli obiettivi e degli impegni che si vogliono raggiungere; base concreta di questa scelta sono le seguenti volontà:

- Legare la nostra immagine a standard qualitativi elevati promuovendo la cultura dell'innovazione per adattarsi ai cambiamenti nel settore socio educativo;
- Comunicare in modo chiaro e aperto con i clienti, il personale e gli altri stakeholder;
- Ottimizzare le risorse interne, al fine di evitare errori ed inefficienze;
- La piena integrazione con la vigente legislazione nazionale.

La politica della qualità è anche la ferma convinzione di tutti i collaboratori dell'Organizzazione a perseguire, sempre e comunque la soddisfazione di clienti ed utilizzatori finali, di rendersi promotori di nuove iniziative finalizzate al miglioramento continuo delle risorse aziendali e della qualità dei servizi, in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015

Per Logos offrire un servizio di qualità superiore alle aziende concorrenti, con una particolare attenzione al miglioramento continuo, è la chiave per ottenere in modo duraturo risultati aziendali, frutto di una costante attenzione alle esigenze del Cliente, dei Collaboratori e dei Fornitori.

L'orientamento ai processi e la valutazione degli stessi, assicura il rapido raggiungimento degli obiettivi mediante l'impiego delle risorse esistenti. Le decisioni vengono prese sulla base di strategie di mercato e mediante la valutazione dei rischi interni ed esterni.

La politica della qualità deve essere considerata un punto di partenza e non un punto di arrivo. Ogni processo deve essere verificato continuamente al fine di individuare le eventuali aree di miglioramento e tutti gli addetti sono incoraggiati a formulare suggerimenti in tal senso.

Missione di Logos è quella di tutelare il Cliente e di durare nel tempo.

Per raggiungere tale obiettivo Logos ha definito la seguente Politica della Qualità:

1. **Sistema Qualità** Mantenere aggiornato un Sistema di Qualità aziendale Certificato, secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 che si proponga come concreto aiuto nella diffusione di valori condivisi e nel perseguimento della missione aziendale. Per favorire il monitoraggio degli impegni la Direzione stabilisce alcuni indicatori ed obiettivi misurabili, che definisce e rivede nel corso del riesame della Direzione ed implementa processi di valutazione continua per identificare aree di miglioramento e intervenire prontamente.

2. **Qualità e miglioramento** Svolgere un'attività di miglioramento continuativo della Qualità definendo metodi, programmi e indicatori per ottimizzare i processi.

Cercare tramite azioni mirate di ridurre le criticità sia interne che di servizio per evitare il più possibile reclami e problemi legati alla non conformità e bassa Qualità del servizio.

3. **Customer satisfaction** Identificare le esigenze e le aspettative del Cliente in modo da poterlo soddisfare completamente e mantenere alto il grado di soddisfazione, massimizzando il rapporto fiduciario con quest'ultimo.

Personalizzare e specializzare gli interventi, rispondendo in modo mirato alle richieste specifiche dei clienti, monitorare costantemente il grado di Soddisfazione e Fidelizzazione del Cliente al fine di migliorare la Qualità percepita esternamente, prevenire i reclami garantendo al cliente un servizio in linea con le aspettative.

Mantenere tutti i clienti acquisiti e, se possibile, incrementarli, cercando di espandere il numero di coloro che si affidano a Logos per la soluzione delle proprie esigenze, ponendo particolare attenzione a non perderne di validi.

4. **Collaboratori** Sensibilizzare il personale operante in Logos verso standard qualitativi elevati, garantendo l'aggiornamento continuo degli operatori e dei responsabili aziendali, valorizzando e supportando lo sviluppo professionale ed il benessere dei dipendenti

5. **Gamma Servizi** Ideare, progettare e offrire una gamma di servizi in grado di soddisfare qualsiasi richiesta prestando particolare attenzione ai requisiti impliciti ed espliciti dei Clienti ed anche garantendo ai soci la qualità sempre maggiore nei propri servizi e progetti.

Questi principi possono essere adattati, in base alle specifiche esigenze, ai valori della cooperativa, formando una base solida per una politica della qualità impegnata e orientata al successo a lungo termine.

La Qualità crea reputazione e affidabilità. In Logos è necessario l'impegno di tutti gli operatori per assicurare che la Politica di Qualità venga recepita, realizzata e divulgata.

Ogni persona operante all'interno della cooperativa è infine chiamata a partecipare attivamente all'impegno derivante da questa politica: la consapevolezza ed il senso di responsabilità di ciascuno devono essere sempre alimentati dalla certezza di ottenere un'ottimizzazione costante delle proprie prestazioni.

Il nostro processo di miglioramento continuo si fonda sia sull'impiego di metodologie mirate che sullo scambio efficace delle conoscenze. La Direzione aziendale promuove la Politica della Qualità e si accerta che a tutti i livelli dell'organizzazione, la Politica della Qualità venga assimilata e condivisa. Pertanto: **il successo di Logos non costituisce lo scopo della sua attività** bensì un efficace strumento di misurazione del corretto svolgimento della sua attività. Espresso diversamente: il successo di Logos misura la capacità di quest'ultima di ben perseguire la propria **missione**.

Gallarate, 31/10/2023

