



REV 01 DEL 28/02/2019

Cooperativa Sociale  
**H MUTA S.C.p.A**  
- ONLUS -

## POLITICA PER LA QUALITA' (UNI EN ISO 9001: 2015)

H MUTA è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità richiede un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistemico alle tematiche della qualità.

Il C.d.A. che corrisponde alla Direzione Generale, è impegnato a diffondere e promuovere la qualità in azienda, partendo dalla condivisione della presente Politica per la Qualità

H MUTA è un soggetto attivo che partecipa, in stretta collaborazione con le istituzioni, con il no-profit e con le risorse formali ed informali del territorio, alla costruzione del benessere della comunità ed all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la promozione, la progettazione e la realizzazione di servizi socio-sanitari ed educativi (Legge 381/91).

H MUTA è impegnata a perseguire uno sviluppo ragionato all'interno di un "mercato sociale" in evoluzione e trasformazione, esponendosi in maniera misurata e consapevole ai rischi d'impresa attraverso la proposta di progetti e servizi che concorrano al consolidamento di un patto sociale nella comunità locale.

H MUTA è una Cooperativa Sociale in quanto:

- fonda i suoi progetti imprenditoriali dall'analisi dei bisogni e delle risorse della collettività;
- è una realtà economicamente autonoma, produttiva e competitiva sul mercato;
- ricerca l'equilibrio tra l'aspetto imprenditoriale e lo spirito di partecipazione, mutualità e solidarietà;
- punta a raggiungere in ogni progetto elevati standard di qualità per la soddisfazione del committente e dell'utenza;
- si propone quale partner attivo e collaborativo avvalendosi di personale qualificato.

I principi della politica della qualità di H Muta sono perseguiti attraverso:

- Promuovere la cultura della qualità attraverso un sistema di regolazione e controllo qualitativo interno ed esterno.
- Cura del cliente e rispetto delle sue esigenze, nella consapevolezza che la qualità del servizio non risiede soltanto nei suoi aspetti tecnici, ma anche nella modalità di gestione, attraverso un corretto rapporto di fiducia con gli operatori e di sostegno per tutte le necessità in merito e attraverso un sistema di rilevamento della soddisfazione del cliente stesso;
- Cura dell'immagine aziendale sul mercato, per trasmettere ai clienti la consapevolezza di servirsi di una grande professionalità acquisita col tempo e l'esperienza e di un valido supporto continuo sul quale possono porre il massimo affidamento;
- Potenziamento della brand awareness, sia all'esterno comunicando più efficacemente l'operato della cooperativa, i servizi che eroga, le competenze e professionalità acquisite, le iniziative promosse sul territorio, sia all'interno per aumentare nei soci e nei collaboratori il senso di appartenenza alla cooperativa;



- Consolidamento dei rapporti di partnership con i fornitori/collaboratori, al fine di ottimizzare quelle parti di processo fornite dall'esterno.
- Concepire i servizi attraverso l'innovazione sistematica della propria offerta, attraverso opportune risorse in congruenza con le dinamiche della domanda di servizio e nella consapevolezza che l'ambito in cui si opera necessita di progettualità articolate ed innovative, nell'ottica del miglioramento continuo.
- Definizione accurata del livello di servizio e dei metodi di monitoraggio per garantire la massima chiarezza e completezza delle informazioni date al cliente, e per garantire la massima trasparenza e correttezza dei dati attraverso l'utilizzo degli strumenti più opportuni previsti dalla normativa vigente;
- Gestire le professionalità e qualificazione professionale ponendo la massima attenzione alla valorizzazione delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa.
- Definizione di specifici obiettivi di qualità concreti e misurabili nel rispetto delle strategie aziendali e delle risorse disponibili per garantire il miglioramento continuo dei propri processi interni, dei servizi erogati e delle relative attività;
- Verifiche e riesami periodici dell'organizzazione, del sistema di gestione per la qualità e della presente politica per la qualità al fine di garantire l'efficacia e la corretta implementazione;
- Rispetto dei requisiti cogenti attraverso la formazione e l'aggiornamento continui, per poter fronteggiare in maniera veloce e reattiva i cambiamenti contingenti del mercato e l'adeguamento continuo alle norme;
- Accrescere costantemente i legami con il territorio, nella convinzione che l'impresa sociale debba essere connessa alla comunità locale e percepirsi come strumento di essa.

Senigallia,28/02/2019

**LA PRESIDENTE**

Cooperativa Sociale - H MUTA  
S.C.p.A. - Via B. Croce 3 4  
Tel. 071.7927653 - Fax 7927689  
60019 SENIGALLIA (AN)  
C.F. e P.IVA - 0077081 042 2