

## Politica per la Qualità

### POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione Generale del CRESS nello svolgere l'attività di Progettazione ed erogazione di servizi commerciali, marketing, amministrativi, controllo della Qualità e della sicurezza alle cooperative consorziate nell'ambito sociosanitario, educativo e dell'inserimento lavorativo ha identificato nello sviluppo ed attuazione del Sistema per la Qualità un'attività primaria per il raggiungimento di elevati livelli di customer satisfaction, ovvero l'ottenimento della piena fiducia del cliente interno ed esterno e dei propri consorziati.

Per il conseguimento di questo obiettivo primario è preciso impegno della Direzione attivare un Sistema di gestione per la Qualità certificabile che permetta all'azienda di:

- identificare i fabbisogni e le aspettative del cliente;
- identificare le leve organizzative ai fini del miglioramento continuo;
- identificare e riesaminare gli obiettivi per la qualità;
- rispettare i diritti umani internazionali e le leggi nazionali sul lavoro al fine di proteggere e rafforzare tutto il personale sotto l'area di controllo ed influenza del Consorzio.

La corretta applicazione del Sistema di gestione qualità permette quindi alla DG di monitorare i fattori essenziali alla vita del nostro consorzio; tali fattori sono:

- livello di soddisfazione del cliente
- esigenze delle altre parti coinvolte nell'attività aziendale
- opportunità di miglioramento continuo
- risorse necessarie al miglioramento continuo
- contributo dato ai fornitori ed agli altri partner del consorzio

A tale scopo la DG del nostro consorzio si assume la responsabilità di:

- garantire la congruenza tra gli obiettivi della qualità e ogni strategia aziendale
- divulgare e far comprendere gli obiettivi della qualità a tutto il personale interno ed esterno
- dimostrare impegno ai fini della implementazione del Sistema di gestione per la Qualità
- rendere disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di qualità
- guidare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo

Il know how aziendale deve trovare un forte, continuo e coerente stimolo per la motivazione al miglioramento, al rinnovamento culturale e tecnico, ad una maturazione del concetto di impresa come soggetto sociale, e ciò attraverso la massima cura degli aspetti di assicurazione delle conformità contrattuali, legislative e regolamentari vigenti di tutte le attività tecniche e relazionali riguardanti il progetto, la gestione e l'erogazione del servizio.

Importante obiettivo affidato al Sistema Integrato è quello di uniformare al livello più elevato possibile, in coerenza con il servizio, la professionalità e la partecipazione del personale sia direttamente interfacciato con il cliente, che utilizzato nella gestione interna delle risorse. Tale obiettivo viene perseguito con modalità standard aggiornate su livelli superiori in rapporto alla concorrenza più qualificata.

Ogni consorziato deve operare creando un forte collegamento tra gli obiettivi individuali e del proprio team con quelli del CRESS e deve avere chiare le priorità strategiche dell'azienda, applicando sia nei confronti dell'interno (colleghi, superiori e collaboratori) che verso l'esterno (clienti e fornitori) le regole base di una chiara e corretta relazionalità e comunicazione per meglio interagire tra noi stessi che con i nostri clienti.

L'Organizzazione si impegna a operare nel rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento al D.Lgs. 231/2001, adottando e mantenendo un Modello di organizzazione, gestione e controllo finalizzato alla prevenzione dei reati.

La Direzione promuove una cultura aziendale orientata all'etica, alla trasparenza e alla responsabilità, integrando i principi del Modello 231 nel Sistema di Gestione per la Qualità, nei processi aziendali e nel miglioramento continuo.

La Direzione riconosce che la qualità dei prodotti e dei servizi erogati è strettamente connessa al rispetto dei principi di legalità, etica, trasparenza e responsabilità nella gestione dei processi aziendali.

In tale prospettiva, l'Organizzazione si impegna a operare nel pieno rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento al Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, adottando e mantenendo un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo finalizzato alla prevenzione dei reati presupposto.

La Direzione assicura l'integrazione dei principi del Modello 231 all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità, garantendo:

- la valutazione e il monitoraggio dei rischi di non conformità normativa e dei rischi di reato connessi ai processi aziendali;

## Politica per la Qualità

- la definizione e l'applicazione di procedure, controlli e misure organizzative idonee a prevenire comportamenti non conformi;
- il supporto e la collaborazione con l'Organismo di Vigilanza, assicurando flussi informativi adeguati e tracciabilità delle attività rilevanti;
- la formazione, la sensibilizzazione e il coinvolgimento del personale sui principi etici, sui requisiti normativi e sulle responsabilità individuali;
- l'adozione di strumenti di segnalazione e di un sistema disciplinare coerente con il Modello 231.

L'Organizzazione promuove il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e del Modello 231, anche attraverso audit interni, monitoraggio di indicatori di performance, riesami della Direzione e azioni correttive e preventive.

La presente Politica per la Qualità costituisce riferimento per la definizione degli obiettivi aziendali e viene comunicata, compresa e applicata a tutti i livelli dell'Organizzazione, nonché resa disponibile alle parti interessate.

Il CdA del CRESS con riferimento al Regolamento Europeo 2016/679 mantiene sicuri i dati personali trattati nell'ambito delle proprie attività istituzionali e ad agisce immediatamente in caso di violazione dei dati stessi (includere eventuali notifiche all'Autorità Garante competente ed eventuali comunicazioni agli interessati).


Il CdA del CRESS ritiene di fondamentale importanza predisporre azioni da attuare nell'eventualità in cui si presentino violazioni concrete, potenziali o sospette di dati personali, ciò al fine di evitare rischi per i diritti e le libertà degli interessati, nonché danni economici al Consorzio e per poter riscontrare nei tempi e nei modi previsti dalla normativa europea l'Autorità Garante e/o gli interessati.

Il Sistema di Gestione Qualità del CRESS deve essere patrimonio di tutti i dirigenti, dipendenti, consorziati, fornitori e parti sociali e, come tale, tutti devono adoperarsi per il suo costante e continuo miglioramento.

Genova, li 25-02-2026

Approvato dal CdA nella seduta del 25/02/2026

PER IL C.RE.S.S.



RIESAMINATA IL

RIESAMINATA IL