

|   |  |                           |                      |
|---|--|---------------------------|----------------------|
|  | <b>MANUALE DI GESTIONE DELLA<br/>QUALITÀ</b> | <b>All. PQ</b>            | <b>Pagina 1 di 2</b> |
|   |  | <b>Agg. al 06/02/2025</b> |                      |

## **OGGETTO: Politica della Qualità Aziendale e Impegni Direzionali**

Il 29 gennaio 2024 Arci Solidarietà conclude la trasformazione da associazione in società cooperativa sociale; nell'ambito di una piena partecipazione nel Terzo Settore, adotta una forma giuridica più idonea all'esercizio delle proprie attività, soprattutto in relazione a quanto prevede il Decreto Legislativo 117/2017 che prevede un limite al numero di personale dipendente rispetto il numero dei soci e delle socie o dei volontari e volontarie.

Fondata a Roma nel 1995, Arci Solidarietà è da quasi trenta anni uno spazio di riferimento per l'accesso ai Diritti per tutte e tutti.

La Cooperativa sostiene ogni giorno la costruzione di una comunità ampia, che valorizzi le persone e il territorio, intersezionale nella lettura del contesto e coesa all'insegna della mutualità.

Arci Solidarietà anima e promuove reti tra cittadini e cittadine, giovani e adulti/e, enti pubblici e privati, riconnettendo storie e intessendo legami per la costruzione di una società giusta e solidale, che risponda ai bisogni dei suoi e delle sue abitanti e dia spazio ad aspettative e desideri, che favorisca nuove forme di partecipazione sociale e culturale. Arci Solidarietà realizza un confronto quotidiano con le persone nelle realtà in cui opera, costruendo presidi territoriali per l'individuazione dei bisogni e avviando processi di cambiamento in una logica di attivazione delle risorse collettive e individuali. Arci Solidarietà vuole essere uno spazio trasformativo e generativo, per consolidare i legami sociali e valorizzare le differenze con un approccio fortemente interculturale, rafforzando la convivenza e la promozione del bene comune, incoraggiando la partecipazione alla vita pubblica e promuovendo nuove forme di mutualismo e solidarietà.

Nel corso dei nostri 30 anni di impegno abbiamo sviluppato metodologie innovative di lavoro con minori, adolescenti e adulti/e, in particolar modo in contesti sociali complessi, che ci hanno permesso, proprio dove la crisi è più profonda, di sperimentare ed elaborare strategie di intervento che riconoscono la centralità delle persone e delle loro storie personali. Attraverso la gestione di progetti locali ed europei abbiamo consolidato una articolata rete di partner, attiva anche a livello internazionale, con la quale condividiamo pratiche sociali, iniziative politiche e culturali. Collaboriamo con enti pubblici e del privato sociale, con i servizi territoriali e con le scuole, con le ASL.

Nel corso degli anni Arci Solidarietà ha esteso e diversificato la propria azione sui territori, divenendo nel corso del tempo organizzazione complessa e articolata. Per migliorare la propria efficienza ed efficacia ha implementato e attuato un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 appropriato al contesto e alle finalità strategiche

Per raggiungere l'obiettivo sono state predisposte le risorse umane necessarie, supportate da consulenti esterni esperti nel settore. L'organigramma è stato elaborato con l'intento di descrivere le funzioni interne all'organizzazione con particolare riferimento all'area di gestione qualità coordinata dal "Rappresentante della Direzione" individuato nella persona del Presidente Valerio Tursi, ciò a testimonianza della partecipazione attiva da parte di tutto lo staff dirigenziale di Arci Solidarietà e coadiuvato Marcello Ciresi con la funzione di Responsabile di Gestione Qualità e Francesca Ciucci come Addetto alla Gestione Qualità. Nell'ambito della suddetta area si sono sviluppate tutte le attività mirate alla raccolta ed elaborazione dei dati di registrazione, alle relative analisi, alla impostazione del piano di miglioramento del sistema di gestione per la qualità ed alla sua organizzazione con l'obiettivo di:

- rispettare i requisiti legali e contrattuali
- aumentare il grado di soddisfazione dei clienti pubblici (committenti) e privati (beneficiari finali);
- accrescere le partnership territoriali nazionali ed internazionali attraverso il lavoro di rete;
- investire sulla formazione continua del personale;
- migliorare la comunicazione incrementando gli strumenti di disseminazione;
- promuovere momenti di condivisione interna, sia seminari che auto-formativi, attraverso la messa in circolo delle competenze e conoscenze presenti al proprio interno;
- diminuire i costi della non qualità
- migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

|   |  |                           |                      |
|---|--|---------------------------|----------------------|
|  | <b>MANUALE DI GESTIONE DELLA<br/>QUALITÀ</b> | <b>All. PQ</b>            | <b>Pagina 2 di 2</b> |
|   |  | <b>Agg. al 06/02/2025</b> |                      |

In funzione di ciò la Direzione ha predisposto un apposito documento, tramite il quale con cadenza annuale, si definisce in relazione alle specifiche funzioni, gli obiettivi per la Qualità, le relative strategie attuative e gli opportuni indicatori, nel rispetto dell'impegno che il presente documento costituisce. Mediante sistematiche riunioni programmate, la Direzione riesamina la capacità dell'implementato Sistema di Gestione per la Qualità di raggiungere i suddetti obiettivi.

È sempre ferma intenzione di Arci Solidarietà di impegnarsi per garantire la conformità dei servizi realizzati rispetto ai programmi definiti ed ai progetti elaborati, nonché il rispetto delle norme e/o leggi in vigore al momento dell'esecuzione del servizio stesso. A tal fine, l'organizzazione si avvarrà di tecnici specializzati e di fornitori qualificati in grado di assicurare la perfetta esecuzione delle lavorazioni effettuate.

Si invita pertanto tutto il personale dipendente, di ogni livello e grado, a prestare la propria collaborazione alla attuazione ed al mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché a seguire le prescrizioni contenute nel "Manuale di Gestione per la Qualità" e nelle relative informazioni documentate emesse da ARCI Solidarietà Società Cooperativa Sociale.

La Direzione si impegna affinché la presente Politica sia:

- disponibile e mantenuta come informazione documentata;
- resa disponibile alle parti interessate rilevanti per quanto appropriato;
- comunicata e compresa all'interno di Arci Solidarietà.

**Roma, 06/02/2025**

**Il Presidente**

**Arci Solidarietà Società Cooperativa Sociale**  
**Sede legale: Viale dell'Università 11**  
**00185 Roma**  
**P.IVA 05155721003 - C.F. 97117730586 \***  
**06.89366579-89 - [www.arcisolidarieta.com](http://www.arcisolidarieta.com)**

