



IONet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management System Certification in the world.
IONet is composed of more than 30 bodies and counts over 150 subsidiaries all over the globe.

CERTIFICATO N. 38835/19/S
CERTIFICATE No.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

I COLORI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

VIA PATINI, 2 64026 ROSETO DEGLI ABRUZZI (TE) ITALIA
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA PATINI, 2 64026 Roseto Degli Abruzzi (TE) ITALIA E CENTRI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

È CONFORME ALLA NORMA // IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD
ISO 9001:2015

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI, SOCIO-SANITARI, SOCIO-EDUCATIVI, RICREATIVI
E SERVIZI ALLA PERSONA

IAF-38

DESIGN AND DELIVERY OF SOCIAL-CARE, SOCIAL-SANITARY, SOCIAL-EDUCATIONAL, RECREATIONAL SERVICES AND
SERVICES TO THE PERSON

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale / semestrale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale

The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system

L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del documento RINA: Regolamento per la Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità

The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document: Rules for the certification of Quality Management Systems

Prima emissione First Issue	21.10.2019	Data decisione di rinnovo Renewal decision date	28.04.2020	Organizzazione con sistema di gestione certificato dal: Organization with Management System certified since:	10/05/2008
Data scadenza Expiry Date	09.05.2023	Data revisione Revision date	28.04.2020		

Simone Farinelli

Pescara Management System
Certification, Head

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy



www.cisq.com



SGQ N° 002 A

Membro degli Accordi di Mutuo
Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC
Mutual Recognition Agreements

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di
Certificazione dei sistemi di gestione aziendale
CISQ is the Italian Federation of
management system Certification Bodies

Dichiarazione della Direzione

Con la presente Politica per la Qualità, contenente gli impegni e gli obiettivi per la qualità delle prestazioni fornite, il Presidente della Cooperativa Sociale I COLORI dichiara che è sua intenzione procedere nella applicazione, all'interno della sua struttura, del Sistema di Gestione per la Qualità da applicarsi ai propri servizi secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015, curandone l'aggiornamento in funzione delle strategie di ammodernamento dei sistemi di gestione, per la resa ai clienti e utenti di servizi sempre più aderenti alle loro aspettative ed esigenze.

La Cooperativa Sociale I COLORI opera nell'ambito dei servizi socio-assistenziali, socio-sanitari ed educativi attraverso la promozione e la realizzazione di attività assistenziali, educative, culturali, formative e ricreative e la gestione di servizi riabilitativi volti alla socializzazione, alla prevenzione e al recupero di bambini, adolescenti e adulti, con particolare attenzione alle persone in condizioni di disagio.

Nella esecuzione delle diverse attività la Cooperativa Sociale I COLORI:

- A. si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale quali la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.
- B. ha sempre ben presente la *mission* aziendale che è quella di favorire l'incontro tra dimensione lavorativa e aspirazione dei giovani (e delle persone più in generale) alla solidarietà.

Tale *mission*, per cui è nata e continua ad operare con rinnovate energie ed immutato entusiasmo, è anche il principale fattore motivazionale per i soci innanzitutto ma, più in generale, per tutti coloro che lavorano nella e per la Cooperativa condividendone scopi, finalità e strategie di medio e lungo termine, consapevoli del fatto che se una società è tanto più civile quanto più è in grado di soddisfare i bisogni, molteplici e diversificati, di ogni persona, soprattutto in difficoltà, allora è necessario pensare un modo organizzato per perseguire tali finalità.

L'implementazione dei principi ispiratori e della *mission* nell'agire quotidiano della Cooperativa Sociale I COLORI delinea l'individuazione di 3 macro obiettivi fondamentali che la politica per la qualità persegue in modo continuativo:

1. la soddisfazione delle esigenze, necessità e aspettative dell'Utente e delle famiglie, attraverso l'offerta di un servizio di qualità. Tale obiettivo primario insieme con la voglia di lavorare con impegno per raggiungerlo sono due condizioni indispensabili per la sopravvivenza di un'organizzazione come la nostra nel lungo periodo.

2. La soddisfazione delle aspettative, dei bisogni e delle aspirazioni del proprio personale (soci, lavoratori dipendenti e collaboratori). Le risorse umane impiegate costituiscono un fattore di fondamentale importanza per lo sviluppo della Cooperativa e la loro gestione deve essere fondata sull'attenzione alla personalità, alla professionalità e all'esperienza maturata nei settori di competenza di ciascuna di esse, favorendo un ambiente di lavoro ispirato al rispetto, alla correttezza e alla collaborazione e permettendo, in tal modo, il coinvolgimento e la responsabilizzazione di ciascun lavoratore riguardo agli specifici obiettivi da raggiungere e alle modalità per perseguirli.
3. Infine, è evidente che il successo di qualunque realtà *non profit* dipende anche dalla interazione raggiunta con l'ambiente in cui si trova ad operare, dalla sua capacità di farsi conoscere e soprattutto di attrarre risorse: umane, economiche, di idee. La Cooperativa Sociale I COLORI, oltre ad auspicarsi una stretta collaborazione con tutto il mondo del Terzo Settore e con gli enti pubblici, è felice di accogliere chi, condividendone i fini e le strade scelte per perseguirli, intenda percorrere lo stesso cammino o entrando a far parte della compagine sociale (socio lavoratore o volontario) o sostenendola dall'esterno.

Principi Base e obiettivi

- Implementare e mantenere attivo un SGQ in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 che ha lo scopo di garantire in modo formale e verificabile che quanto realizzato sia conforme ai requisiti e agli obiettivi dichiarati.
- L'organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità degli Addetti ai servizi dal momento che il coinvolgimento più ampio e frequente e la partecipazione attiva di tutto il personale è prerequisito fondamentale per il miglioramento dei servizi.
- L'accurata pianificazione dei servizi da erogare, l'esecuzione attenta di tali attività conformemente alla pianificazione, la sorveglianza sul loro svolgimento e l'efficace comunicazione delle informazioni necessarie al loro coordinamento.
- Il rispetto dei requisiti qualitativi, quantitativi, temporali, oltre che di rapporto qualità/prezzo, in conformità ai requisiti specificati.
- Mettere in esercizio, gestire e mantenere mezzi ed attrezzature, sia hardware che software, per garantire la costante ed adeguata erogazione dei servizi e minimizzare l'impatto sull'ambiente.
- Porre una attenzione continua ai bisogni, alle richieste e alle esigenze dei Clienti/Utenti assicurando un livello costante di qualità in tutti i servizi erogati, dal momento della richiesta al momento dell'erogazione, attraverso un sistema di monitoraggio e valutazione del feedback.
- Garantire che l'erogazione dei servizi venga condotta nel più rigoroso rispetto, continuato nel tempo, delle leggi attinenti la salute dei lavoratori, dell'ambiente di lavoro e della sicurezza dei dati personali.

- Assicurare l'impiego di personale formato e addestrato, supportandolo nel perfezionamento delle componenti teoriche e pratiche fondamentali del proprio agire, al fine di soddisfare nel modo migliore bisogni e aspettative dell'Utente.

Tali principi ed obiettivi devono essere perseguiti e raggiunti attraverso il continuo miglioramento della:

- **efficienza**: capacità di utilizzare al meglio le risorse aziendali disponibili;
- **qualità**: capacità di soddisfare le attese esplicite ed implicite dell'Utente in ogni fase del rapporto Utente/Organizzazione;
- **competitività**: capacità di individuare il giusto equilibrio tra prestazione e prezzo in funzione dei servizi erogati.

Un'impostazione di questo genere dovrebbe rispondere al meglio alle esigenze dell'utenza, rafforzando l'immagine aziendale, e contemporaneamente ridurre le inefficienze interne e le operazioni a non valore aggiunto.

La Cooperativa si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla Qualità, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti sopra esposti, il riesame e continuo aggiornamento della presente politica e degli obiettivi raggiunti.

Il punto di continuità per il soddisfacimento di queste politiche è stato individuato nel mantenimento della certificazione del Sistema Qualità aziendale conforme a quanto previsto dalla normativa UNI EN ISO 9001. Ma il raggiungimento degli obiettivi e dei buoni propositi non può prescindere dalla collaborazione di TUTTI!!

La Cooperativa Sociale I COLORI assicura che la politica venga:

- **DIFFUSA** mediante apposite riunioni di formazione/informazione e affissione della stessa nei locali dell'organizzazione.
- **APPLICATA** mediante verifiche periodiche volte alla verifica del rispetto delle prescrizioni applicabili.
- **SOSTENUTA** mediante la verifica dell'impegno e dei suggerimenti del personale volti alla sua attuazione.
- **RESA PUBBLICA ALL'ESTERNO** informando, ove richiesto, gli utenti, gli stakeholder e in generale chiunque ne faccia richiesta.