

## Politica per la qualità

La visione pienamente condivisa e compartecipata da tutti i soci e i dipendenti è di orientare le proprie azioni quotidiane attraverso un'organizzazione che:

**persegue il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati**, supportando gli obiettivi di appropriatezza, efficacia, efficienza, adeguatezza, equità, accessibilità e trasparenza;

**investa nel proprio "capitale professionale"** riqualificando il personale e investendo nel sistema di formazione continua dello stesso;

**assicuri la disponibilità delle risorse** necessarie per stabilire, implementare, mantenere e migliorare il sistema.

La Cooperativa aderisce a Federsolidarietà, adottandone il Codice Etico nei suoi punti fondamentali, quali:

- **piccola dimensione** – elemento strutturale di qualità che consente alle imprese di sviluppare tra i soci relazioni di conoscenza, confronto e collaborazione;
- **territorialità** – il legame organico con la comunità locale volto a valorizzarne, in chiave solidaristica e imprenditoriale, le potenzialità di sviluppo;
- **specializzazione** – la capacità di operare in modo efficace ed efficiente nel proprio settore, mantenendo un ruolo attivo nei confronti delle politiche sociali e del lavoro
- **gestione democratica e partecipata** – la possibilità per i dirigenti, così come per i singoli soci, di governare questo piccolo sistema economico, imprenditoriale e sociale;
- **trasparenza gestionale** – la Cooperativa adotta forme di rendiconto sociale e di controllo di gestione;
- **collaborazione e integrazione** – attraverso i processi di cooperazione consortile e di moltiplicazione cooperativa si risponde alla naturale esigenza di sviluppo, mantenendo la piccola dimensione delle singole realtà senza perdere tenuta sul mercato

Il sistema valoriale di COESA S.C.S. IMPRESA SOCIALE è l'insieme delle regole che la Cooperativa ha deciso di darsi, che rappresenta la base del posizionamento identitario e di comunicazione della stessa. Il sistema valoriale orienta la costruzione degli strumenti di comunicazione aziendale, quali il bilancio sociale e le Carte dei Servizi.

- **Impegno** – le persone creano valore se e soltanto se vivono il lavoro sociale come costante tensione verso l'impegno, intesa come ricerca di qualità della relazione e del servizio, come investimento sul fattore umano, come volontà di cambiamento e di miglioramento della vita degli utenti.
- **Responsabilità** – la Cooperativa progetta, collabora, lavora con responsabilità, preconditione indispensabile per pensieri e azioni quotidiane, con la consapevolezza del radicamento sul territorio in cui opera e la conoscenza delle problematiche reali nonché della partecipazione attiva alla vita della comunità locale.
- **Rispetto** – la Cooperativa, attraverso i suoi operatori, si impegna a interagire con utenti e stakeholder attraverso una propensione continua all'ascolto, alla collaborazione, al riconoscimento pieno dell'Altro, all'interno di relazioni solide e durature, consapevoli che il rispetto di idee e persone è la base di ogni progetto e processo collaborativo.
- **Partecipazione** – solo attraverso una reale partecipazione a tutti i livelli, ognuno secondo il proprio ruolo e i propri compiti, le persone diventano fautori del cambiamento, garanti dei risultati, responsabili di una grandissima idea o di un piccolo gesto quotidiano.
- **Passione** – le persone fanno la differenza e diventano insieme agenti del cambiamento solo attraverso una passione sempre viva per il lavoro sociale, soglia di partenza e vettore comune nell'azione quotidiana, passione come chiave per rispettare gli ideali cooperativi anche quando evolvono in prassi e volontà di cambiamento, passione per un obiettivo e un orizzonte, non per una storia o un singolo.