



## **POLITICA PER LA QUALITÀ** **Ente Nazionale Democratico di Azione Sociale**

L'Ente Nazionale Democratico di Azione Sociale, che trae fondamento dallo Statuto Nazionale, ritiene essenziale l'esigenza di gestire e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità implementato partendo dai servizi erogati, con maggior impatto verso l'esterno, ma considerando anche tutte quelle attività, con ricadute più prettamente interne, che hanno comunque influenza sulla qualità dei risultati finali.

L'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità ha consentito di raggiungere i seguenti obiettivi generali strategici fissati dall'Ufficio di Presidenza:

- conferimento di uniformità, attraverso la formalizzazione di procedure interne, alle modalità di gestione dei servizi al fine di operare in maniera più concreta e, quindi, efficiente;
- miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti, garantendo il rispetto di richieste e tempi, con costante riferimento alle prescrizioni delle normative vigenti – e ove possibile con opportuna riduzione dei tempi di lavorazione ed accuratezza delle verifiche;
- ottimizzazione nell'impiego delle risorse, costante coinvolgimento del personale e promozione della consapevolezza dei ruoli di ciascuno.

Con riferimento agli obiettivi generali sopra definiti, l'Ufficio di Presidenza si impegna inoltre a:

- diffondere tali obiettivi a tutti i livelli attraverso opportune comunicazioni indirizzate a tutte le funzioni, ponendo le basi, in questo modo, per ottenere il massimo coinvolgimento delle risorse;
- applicare sistematicamente una struttura di monitoraggio di processi e servizi, sviluppando i dati di input provenienti dal sistema informativo, finalizzata ad un efficace controllo di gestione interno;
- mantenere attivo il sistema di monitoraggio nella gestione dei servizi, a partire dal primo contatto con i tesserati fino all'analisi del feed-back;
- mantenere attivo un sistema per il riscontro continuo della soddisfazione di soci ed altre parti interessate in merito ai servizi erogati (customer satisfaction);

Nel corso del riesame annuale vengono definiti obiettivi specifici, misurabili e coerenti con gli obiettivi generali strategici che devono essere comunque rivisti periodicamente, in funzione dell'evolversi della situazione generale e del quadro normativo di riferimento.

In ogni caso, la concreta realizzazione degli obiettivi dovrà sempre seguire le finalità istituzionali dell'Associazione, che consiste in:

- soddisfare al meglio la domanda di servizi in tutte le aree nelle quali l'Associazione si è attivata, nel rispetto della soggettività e della centralità degli associati e degli affiliati;
- garantire una costante attenzione ai bisogni del tesserato e degli affiliati attraverso un'attenta verifica dei risultati prodotti e del livello di qualità del servizio erogato, sviluppando metodologie adeguate;
- garantire le migliori condizioni per operare a chiunque, a diverso titolo, collabori con l'Associazione;
- impegnarsi, ove opportuno, per favorire lo sviluppo delle competenze professionali e la partecipazione alla vita sociale dell'Associazione;
- realizzare la migliore economicità ed efficienza nella gestione;
- garantire a tutti gli interlocutori la massima trasparenza delle scelte gestionali;

Le finalità dell'ENDAS, da cui sono stati enucleati i punti qualificanti della Politica di Qualità sopra esposti, è stata realizzata attraverso un percorso che ha comunque tenuto conto di quanto scaturisce dall'Analisi del contesto in cui essa opera e dal costante confronto con le parti interessate.

L'Endas, infine, ha individuato nella valorizzazione del capitale umano la propria risorsa strategica: la selezione di persone qualificate e il loro continuo aggiornamento ne sono pertanto i presupposti indispensabili.

**Roma, 26 marzo 2018**

Il Presidente  
Paolo Serapiglia