



## 1. Premessa

Minerva s'impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il Cliente, sia questo un privato, un Ente Pubblico e, più semplicemente, la famiglia. Per far ciò si impegna a rispettare la normativa vigente e i principi della norma ISO 9001.

Sono pertanto rese disponibili le risorse umane con i profili altamente specializzati necessari, oltre che le risorse infrastrutturali adeguate, al fine di raggiungere la soddisfazione dei clienti tenendo, inoltre, conto delle esigenze del destinatario del servizio, calcolando che il più delle volte il destinatario è un minore.

Per concretizzare ed attuare la Politica per la Qualità, l'organizzazione ha sviluppato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità e si pone degli obiettivi di miglioramento coerenti con la propria natura e struttura; tali obiettivi, in una ottica dinamica di sistema, sono in costante evoluzione.

L'azione della Cooperativa si fonda sul "T Model Minerva", un modello **innovativo** e funzionale, che è stato realizzato dal proprio Staff progettuale: è costituito da cinque pilastri, che identificano sistemi tra loro interconnessi e si traducono in strumenti operativi – Totalità, Tailoring, Training, Tutoring e Tecnomediazione.

## 2. Descrizione dei principi base e degli obiettivi collegati

PRINCIPI	OBIETTIVI
EDUCAZIONE TAILORIZZATA CON PROGETTI DEFINITI SU MISURA DELLE ESIGENZE DEI CLIENTI	ATTIVAZIONE LAVORO DI RETE TERRITORIALE E WELFARE DI COMUNITÀ
PROGETTAZIONE FLESSIBILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RIORGANIZZAZIONE E RIPROGETTAZIONE DEI SERVIZI IN TEMPI STRETTI TENENDO IN CONSIDERAZIONE NUOVE NORMATIVE SPECIFICHE DEI SERVIZI PER FAR FRONTE ALL'EMERGENZA PANDEMICA</li> <li>- ORGANIZZARE E FAR PARTIRE L'AMBITO DELLE ATTIVITÀ DELLA PARTE DI COOPERATIVA DI TIPO B.</li> </ul>
ATTENZIONE AL BENESSERE DEI LAVORATORI E VALORIZZAZIONE DEI PROPRI TALENTI	INCENTIVARE LA PARTECIPAZIONE DEGLI EDUCATORI AI PERCORSI DI FORMAZIONE

ATTUARE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI PROCESSI E DEL SISTEMA QUALITÀ	<p><i>MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA QUALITÀ</i></p> <p><i>MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI INFORMATICI</i></p>
MONITORAGGIO DEI RISCHI RILEVANTI	<p><u>PROCESSO PRODUTTIVO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</u></p> <p><i>INSUFFICIENZA/MANCANZA DI PERSONALE</i></p> <p><i>MANCATA/NON ADEGUATA FORMAZIONE DEL PERSONALE</i></p> <p><i>DIFFERENZA RILEVANTE CON I COMPETITOR</i></p> <p><i>INCIDENTI - DURANTE IL TRAGITTO PER RAGGIUNGERE IL LUOGO DI LAVORO</i></p> <p><i>MANCANZA/RITARDO NELL'AGGIORNAMENTO ELENCO NORME E DIRETTIVE</i></p>
SODDISFACIMENTO DELLE ASPETTATIVE RILEVANTI DELLE PARTI INTERESSATE	<p><u>PROPRIETÀ:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>DUREVOLE REDDITIVITÀ</i></li> </ul> <p><u>CLIENTE:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>AFFIDABILITÀ DEI PRODOTTI</i></li> </ul> <p><u>DIPENDENTI:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>MIGLIORARE LE PROPRIE COMPETENZE E STIMOLARE LA PROPRIA MOTIVAZIONE LAVORATIVA</i></li> </ul>

### 3. Diffusione

Il presente documento, aggiornato annualmente in relazione al riesame della direzione contenente l'analisi del contesto in cui opera l'azienda e delle aspettative delle parti interessate ritenute rilevanti, è diffuso a tutti i responsabili di settore ed ai clienti/fornitori che ne faranno richiesta.

DATA

31/01/25

FIRMA

**COOPERATIVA SOCIALE MINERVA**  
 Str. Poiano, 48 - 48029 SUZZARA (MN)  
 Tel. e Fax 0376 508547  
 Cod. Fiscale P. IVA n. 01502300202  
 Albo Società Coop: A 103940