



## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

*Sistema di gestione per la Qualità – UNI EN ISO 9001:2008*

Il CENTRO DONNA LILITH Onlus è un'associazione senza scopo di lucro operante sul territorio dal 1986, gestita da Operatrici volontarie che da sempre si dedicano alla tutela dei diritti delle donne, alla prevenzione e alla lotta alla violenza di genere, dentro e fuori dal nucleo familiare.

In occasione del ventennio di attività l'Associazione ha avviato un percorso di rinnovamento e di ottimizzazione delle proprie risorse aderendo alla norma internazionale UNI EN ISO 9001 e dal 30 Gennaio 2007 è certificata per:

- i servizi di Accoglienza e di Ospitalità per donne, sole o con figli/e, vittime di violenza (settore EA 38f);
- i percorsi di assistenza ai/le minori ospiti in Casa rifugio (settore EA 38f);
- la progettazione ed erogazione di interventi di Prevenzione e Formazione (settore EA 37).

Negli anni, molto è stato fatto per comprendere i principi della Qualità, individuare modalità per la loro applicazione ai servizi offerti, affinare sempre più i propri strumenti operativi, snellire procedure e ottimizzare la raccolta e l'analisi dei dati.

Oggi, dunque, l'Associazione dispone di un Sistema di gestione per la Qualità forte, completamente personalizzato, pienamente efficace ed efficiente.

Per il CENTRO DONNA LILITH Onlus, infatti, la soddisfazione delle esigenze e aspettative delle proprie Utenti e il miglioramento continuo dei risultati di ogni processo rappresentano obiettivi reali e condivisi da tutte le operatrici dell'Associazione.

Con il presente documento il CENTRO DONNA LILITH Onlus:

- dichiara la propria totale aderenza ai requisiti dello standard UNI EN ISO 9001;
- proclama il rispetto di tutte le leggi ad essa applicabili e degli accordi sottoscritti;
- conferma il proprio impegno per la diffusione del diritto alla inviolabilità del corpo femminile e alla libera personale attraverso iniziative culturali-formative (ricerche, seminari, convegni, documenti, corsi di aggiornamento e formazione) e politico-istituzionali, oltre all'apertura e gestione di "spazi" di accoglienza e libertà (centro di accoglienza, casa rifugio, ecc);
- assicura la sensibilizzazione e divulgazione delle tematiche sopra descritte a tutti i portatori e portatrici di interesse (comunità locale, organi istituzionali, enti di formazione, operatori del Terzo settore, ecc.).

La Politica costituisce il quadro di riferimento per gli obiettivi per la Qualità dell'Associazione, per il raggiungimento dei quali il Comitato direttivo assicura la disponibilità di tutte le risorse materiali, umane e tecniche necessarie. Lo stato di raggiungimento di ciascun obiettivo è monitorato e riesaminato almeno annualmente.

La Politica per la Qualità è presentata a tutte le socie e commentata insieme, affinché venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli. È sottoposta a revisione in sede di Riesame, per confermarne la continua idoneità; è diffusa all'interno dell'Associazione ed è disponibile per chiunque ne faccia richiesta.

Latina, 28/10/2011

Per il **CENTRO DONNA LILITH**  
La Presidente