



## POLITICA PER LA QUALITÀ

---

U.N.A. Associazione ODV – Uomo Natura Animali – gestisce il canile municipale di Genova dal 2009. Il Canile si chiama Monte Contessa e si trova in Via Rollino 92N a Genova.

L'Associazione persegue l'obiettivo generale di erogare un servizio di qualità riscontrato da una sempre maggiore soddisfazione da parte dell'Amministrazione Comunale con cui è convenzionata, e dalle persone che ogni giorno si rivolgono al canile con il desiderio di adottare un animale in esso custodito. Il miglioramento continuo dei processi aziendali mira a salvaguardare e soddisfare sempre più il benessere psicofisico degli animali ospitati (cani, gatti e altri animali di affezione), dal loro recupero in strada al successivo ricovero presso il canile, con l'obiettivo di ridurre al minimo la loro permanenza nella struttura per favorirne infine l'adozione consapevole da parte dei cittadini.

Per perseguire al meglio questo obiettivo generale, l'Associazione si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente ai requisiti della norma ISO 9001.

Altro importante obiettivo perseguito dall'Associazione è quello di disincentivare le possibili rinunce degli animali adottati, con il conseguente rientro in canile, attuando un processo strutturato di adozione che contempla anche la trasmissione di un'adeguata consapevolezza durante il percorso di adozione stesso. Infatti, la corretta consulenza, all'aspirante affidatario, comprende l'acquisizione di molteplici informazioni sull'animale che si intende adottare riguardanti l'aspetto sanitario, comportamentale, nonché gestionale dell'animale prescelto.

La gestione del canile è orientata ad incentivare il coinvolgimento dei cittadini interessati alle adozioni, favorendo momenti di aggregazione sociale tra l'animale e l'uomo, attivando specifici percorsi cinofili, organizzando seminari, conferenze e attività mirate alla divulgazione e alla conoscenza dell'animale. Questo processo è promosso anche attraverso convenzioni e rapporti di collaborazione con operatori e volontari formati, nonché con associazioni di volontariato, ritenuti un valore aggiunto nella gestione del canile.

Il criterio minimo garantito per il benessere degli animali ricoverati viene perseguito mediante:

- un'alimentazione di composizione bilanciata di qualità e in quantità adeguata alla taglia, all'età, e allo stato di salute;
- la pulizia dei box di ricovero e degli spazi comuni e la pulizia degli stessi animali ospitati;
- l'erogazione di tempestive e adeguate cure mediche veterinarie;
- la sorveglianza e la vigilanza mirate a garantire la compatibilità e la convivenza tra gli animali ospitati;
- lo svolgimento di attività ricreative e di socializzazione attraverso lo sgambamento periodico degli animali;
- la formazione, l'informazione, la divulgazione e la sensibilizzazione, attraverso seminari, convegni e attività didattiche.

Gli obiettivi prioritari per il mantenimento ed il miglioramento continuo dei propri servizi sono:

- standardizzare processi e procedure;
- migliore integrazione con il committente al fine di individuare le sue esigenze e adottare conseguenti azioni volte alla sua soddisfazione;

- rispetto dei requisiti definiti e di quelli sul benessere animale;
- costante promozione del benessere nella relazione uomo animale;
- individuazione di indicatori di prestazione e attribuzione di obiettivi pertinenti e misurabili per i processi aziendali;
- impegno costante nella prevenzione dei rischi legati al contesto e alle attività operative;
- perseguimento di una collaborazione assidua e costante con le istituzioni, le associazioni di volontariato e le altre parti interessate;
- assoluto rispetto delle leggi e normative vigenti in materia di sicurezza, igiene del lavoro e antinfortunistica e rispetto degli animali.

I suddetti obiettivi dovranno essere perseguiti attraverso il coinvolgimento e la partecipazione dell'intero personale dell'Associazione. Nell'ambito del processo di coinvolgimento del personale, come in qualsiasi altro momento lavorativo, sono favorite idee e proposte migliorative; a tal fine deve essere intensificata la comunicazione interpersonale per un continuo e sistematico scambio delle informazioni.

La Direzione, partendo dalle esigenze dell'Amministrazione Comunale, definisce annualmente, in sede di Riesame della Direzione, un Piano di Miglioramento, specificando gli obiettivi per ogni processo e area coinvolta.

Il Piano di Miglioramento in tutte le sue fasi costituisce elemento di priorità, sia per la Direzione sia per i Responsabili dei Processi che assicurano, quindi, un impegno individuale costante nel supporto al Piano stesso e nelle verifiche del suo andamento.

La Direzione s'impegna a comunicare, discutere e aggiornare costantemente la Politica della Qualità a tutti i livelli dell'Associazione e alle parti esterne interessate.

La Direzione s'impegna inoltre a riesaminare la presente Politica con periodicità annuale in concomitanza con il Riesame della Direzione.

Genova, 2 gennaio 2022

Il Presidente

Gilda Guardascione



**Associazione U.N.A. Odv**  
**Gestione Civico Canile**  
Via Rollino 92N - 16154 Genova  
C.F. 95069820108  
tel. 0108979374