

Politica della qualità

La Protezione giuridica considera la qualità come il valore principale su cui basare le proprie azioni, che si traducono nell'impegno costante per il massimo soddisfacimento delle Parti interessate:

- PI1 Segreteria di Stato della Migrazione (SEM): autorità finanziatrice e mandataria del progetto
- PI2 Richiedenti l'asilo (RA): persone fisiche rappresentate legalmente dalla PG nell'ambito della procedura d'asilo
- PI3 SOS Ticino: direzione generale e finanziaria che determina in consorzio con PI4 le condizioni quadro dell'operato della PG, secondo il contratto costitutivo di società semplice
- PI4 Caritas Svizzera: direzione generale e finanziaria che determina in consorzio con PI3 le condizioni quadro dell'operato della PG, secondo il contratto costitutivo di società semplice
- PI5 Collaboratori: il personale lavorativo della PG messo a disposizione da SOS Ticino e Caritas Svizzera;

La loro soddisfazione dipende perciò dalla capacità della PG di fornire dei servizi per:

assicurare consulenza e rappresentanza legale a tutti i richiedenti la cui domanda d'asilo è esaminata presso i Centri federali d'asilo (CFA) della Regione Ticino e Svizzera centrale.

A questo proposito la direzione ha codificato il proprio SGQ conformemente alla norma ISO 9001:2015 e ne ha affidato la supervisione a un responsabile della qualità (RQ).

Affinché il sistema sia rispettato e implementato, la direzione della PG mette a disposizione tutte le risorse materiali e immateriali necessarie.

Verifica periodicamente che questa politica sia appropriata agli scopi e al contesto dell'organizzazione e garantisce la conformità e sostenibilità del proprio operato nel rispetto di leggi, normative e regolamenti.

Inoltre, si assicura che la sua politica della qualità sia attuata e condivisa a livello particolare da ogni collaboratore nel perseguimento degli obiettivi generali dell'intera organizzazione. Crede fermamente nel valore dei singoli e investe nella formazione e nel perfezionamento delle loro competenze, così che abbiano gli strumenti per svolgere il proprio lavoro secondo i massimi standard qualitativi.

La direzione della PG monitora regolarmente il feedback delle PI e utilizza le loro opinioni come base di perfezionamento e innovazione. Persegue altresì un approccio proattivo, raccogliendo dati e analizzando costantemente le proprie performance per identificare le aree di miglioramento. Si avvale inoltre delle migliori pratiche vigenti nel settore e degli sviluppi della tecnologia per promuovere l'efficienza dell'organizzazione, consentendo di reagire rapidamente ai cambiamenti e di anticipare le esigenze delle parti interessate.

Questa politica della qualità della Protezione giuridica rappresenta la promessa ad operare con i massimi standard di qualità, integrità e impegno verso tutte le parti interessate. La direzione ritiene che, attraverso un sistema di gestione della qualità solido e condiviso, la Protezione giuridica possa non soltanto soddisfare, ma anche superare le aspettative delle PI e raggiungere così i propri obiettivi.