

	<b>Politica per la Qualità</b>	Edizione 1	1 Pag. di 2
Rev. 03	Aggiornamento 2025	10-04-25	

Per l'anno 2025 e per il successivo 2026, considerato che l'emergenza sanitaria è completamente terminata, il Presidente confida in un ulteriore miglioramento dei risultati economici per tutta la Cooperativa grazie alla nuova organizzazione interna e alla nuova figura della Direttrice Generale, oltre che mediante il supporto degli strumenti di gestione previsti dal sistema di gestione per la qualità della Cooperativa, consapevole che una corretta adozione del sistema possa aiutare anche in questo difficile momento causato dai costi di materie prime, energia, prodotti, dalle tensioni geopolitiche ed economiche mondiali e locali (guerre, dazie, ecc.) e dalla estrema difficoltà nel reperire figure professionali qualificate per i servizi di Gulliver.

#### La mission di Gulliver

Gulliver progetta e gestisce da oltre 45 anni servizi socio assistenziali, sanitari, educativi e di mediazione interculturale attraverso i quali si prende cura delle persone, generando benessere sia per i singoli (fruitori dei servizi e familiari) ai quali sono direttamente dedicati i servizi sia la comunità e il sistema sociale in cui sono inseriti.

Gulliver pone attenzione ai propri soci e dipendenti, alla loro professionalità, sostenendo la qualificazione delle competenze, la stabilità delle condizioni occupazionali e migliorando l'efficacia organizzativa e gestionale tramite processi di corresponsabilità.

L'obiettivo è quello di essere riconosciuti dai Clienti come il loro "esclusivo" fornitore di servizi nei campi di attività della Cooperativa (Terza Età, Educativo 0-6, Inclusione Scolastica, Disabilità e Trasporti Sociali, Sostegno e Integrazione Sociale): i migliori servizi possibili compatibilmente con la sostenibilità economica, attuando, mantenendo e facendo conoscere la propria Politica per la Qualità.

#### Prospettive future

La Cooperativa intende operare con obiettivi aziendali che permettano di mantenere un elevato standard di Qualità, al fine di garantire nel tempo l'immagine aziendale sul mercato e la soddisfazione delle parti interessate rilevanti, sia interne che esterne.

Tali obiettivi sono riassumibili in:

- Stakeholder engagement: ampliare e diversificare le modalità di coinvolgimento dei diversi portatori di interesse della cooperativa, senza i quali la comunicazione sociale non può esistere.
- Indicatori di performance: selezionare gli indicatori che danno evidenza dei risultati raggiunti dalla cooperativa in termini economici al fine di snellire la parte economica che già viene descritta in modo approfondito nel Bilancio d'Esercizio.
- Modalità di diffusione: individuare strumenti comunicativi di diffusione dei risultati più immediati e capillari al fine di raggiungere il maggior numero di persone delle comunità e dei territori in cui Gulliver opera.

#### Pianificazione Strategica Aziendale Partecipata (PSAP)

Gulliver ha realizzato finora 2 edizioni di P.S.A. a cadenza biennale, quindi il 2019 è stato l'anno di verifica della precedente e di avvio lavori per la successiva P.S.A. partecipata. Inoltre, al fine di realizzare una pianificazione di medio-lungo termine, il C.D.A. ha approvato che la prossima P.S.A.P. fosse quinquennale. Tuttavia, la pandemia COVID-19 ha causato un temporaneo arresto dei lavori previsti e la sua necessaria riorganizzazione nella seconda metà del 2020. La Direzione Operativa ha rinnovato il mandato al Gruppo di Lavoro della P.S.A.P. per riprendere i lavori e proporre una nuova Pianificazione Strategica Aziendale a partire da fine 2021 che tenga conto sia di quanto elaborato finora, sia della nuova mutata situazione della cooperativa e della società tutta.

Ad oggi risulta in corso e confermata la versione PSAP 2022-2026.

Tale processo particolarmente complesso, articolato e laborioso ha portato, ad oggi, ad individuare dei macrotemi ritenuti di maggior rilievo per il futuro della cooperativa, quali:

- LEGALITÀ ED ETICA
- INNOVAZIONE, SVILUPPO E WELFARE
- SICUREZZA SUL LAVORO E SOSTENIBILITÀ AZIENDALE
- LAVORO, FORMAZIONE, EQUITÀ'

	<b>Politica per la Qualità</b>	Edizione 1	2 Pag. di 2
Rev. 03	Aggiornamento 2025	10-04-25	

• ECONOMIA E FINANZA

Per raggiungere quanto sopra esposto, la Cooperativa, anche per mezzo del Bilancio Sociale, analizza periodicamente la situazione del suo mercato di riferimento (il suo contesto esterno) e della sua organizzazione (il suo contesto interno) e identifica le parti interessate ritenute rilevanti dalla propria attività, rilevando ed identificando i requisiti impliciti ed espliciti che la Cooperativa si impegna a soddisfare per la Qualità.

GULLIVER si pone i seguenti obiettivi di carattere strategico e prioritario per il successo della Cooperativa:

1. **Miglioramento**, in termini economici, di quanto raggiunto complessivamente nell'anno precedente, con l'intento di recuperare marginalità e garantendo l'attuale stabilità occupazionale, promuovendo ed incentivando le attività storiche e nuove sul territorio di Modena e nelle regioni di Lombardia e Piemonte, riducendo i costi di gestione anche attraverso un'analisi approfondita delle commesse (*tale obiettivo è valutato utilizzando, ad esempio, indicatori legati al fatturato, al fatturato di ciascun settore, ai costi di gestione*);
2. **Assicurare il soddisfacimento delle esigenze ed aspettative dei Clienti esterni ed interni** con anche la collaborazione dei Responsabili di Area e Coordinatori, che hanno la capacità e l'autorità per definire tutte le azioni necessarie per realizzare i requisiti del contratto e di legge, ciascuno per quanto di competenza (*tale obiettivo è valutato utilizzando, ad esempio, indicatori relativi a marginalità, ore, procedimenti verso i lavoratori*);
3. **Informare, formare, addestrare e sensibilizzare le risorse umane interne** per la propria sfera di attività di influenza, partendo dai Coordinatori, richiedendo da parte di ogni lavoratore la massima collaborazione e partecipazione e garantendo loro la formazione ed addestramento iniziale e periodico obbligatorio per legge e in base alla mansione e compito da svolgere (*tale obiettivo è valutato utilizzando indicatori legati alle ore di formazione/sensibilizzazione*);
4. **Privilegiare le azioni di miglioramento e di prevenzione** in modo da ridurre la probabilità di accadimento delle non conformità e reclami con il supporto della documentazione predisposta, anche su strumenti software condivisi;
5. **Consolidare i rapporti con i propri fornitori di prodotti e servizi** in termini di costi di acquisto e di gestione della flotta aziendali, in un'ottica di partnership e di valore aggiunto sia per GULLIVER che per il fornitore (*tale obiettivo è valutato utilizzando indicatori legati alla percentuale di incidenza dei costi di noleggio e ai costi di gestione della flotta aziendale*);
6. **Perseguire e potenziare la qualità del servizio** in conformità alla normativa vigente ed attraverso l'impiego efficace e in sicurezza delle risorse umane, supportato dall'utilizzo degli strumenti informatici sempre più evoluti e **condivisi per la programmazione e registrazione delle attività**, compresa la collaborazione dei Coordinatori, dei materiali e delle risorse tecnologiche (*tale obiettivo è valutato utilizzando, indicatori legati alle non conformità, procedimenti verso i soci*);
7. **Rinnovare**, in un'ottica di miglioramento continuo sia di sistema che di attività svolte, il Sistema di Gestione per la Qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001: 2015 da parte di un Ente terzo che possa garantire sia la conformità del sistema stesso sia un incremento dell'immagine aziendale nei confronti del Cliente e dei fornitori (*tale obiettivo è valutato tramite l'analisi e la risoluzione delle eventuali non conformità ed aree di miglioramento rilevate dall'Ente di certificazione*).

Rispetto alla Politica per la Qualità ed al perseguimento dei suddetti obiettivi la Cooperativa è impegnata a:

- far conoscere, attuare e sostenere la propria politica a vari livelli dell'organizzazione tramite adeguata informazione e formazione in base ai destinatari di riferimento, al fine di incrementare la consapevolezza dei lavoratori;
- valutare le necessità e rendere disponibili le risorse necessarie per soddisfare i requisiti per la Qualità.

In sede di riesame di Direzione il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSGQ), in collaborazione con la Direzione Operativa, riporta alla Direzione (Presidente e Direttrice Generale) quanto raccolto ed elaborato, in modo che possano essere definiti anche ulteriori indici che migliorino continuamente il presidio dell'efficacia dei processi e del servizio.

Modena, 10 aprile 2025

Il Presidente  
Massimo Agazzi

La Direttrice Generale

Marta Puviani