

 OPENGROUP	<b>POLITICA PER LA QUALITA'</b>	<b>D0502</b>
Data di revisione: 10/02/2021	SISTEMI INTEGRATI: ISO 9001:2015 UNI 11034:03 UNI 11010:16 UNI EN 14065:2016	rev07

## LA POLITICA DELLA QUALITA'

Attraverso la gestione in forma associata Open Group persegue obiettivi di continuità occupazionale offrendo ai propri soci le migliori condizioni economiche, sociali e professionali possibili. Al contempo persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, culturali e di comunicazione.

Al fine di perseguire in modo concreto lo scopo istituzionale Open Group progetta, eroga servizi e gestisce attività produttive tenendo conto delle fasce più deboli della comunità per favorirne l'integrazione sociale e sviluppare pratiche di solidarietà diffusa.

Eroga inoltre servizi culturali al fine di promuovere una cultura condivisa basata sui principi che la caratterizzano.

La politica della qualità di Open Group, trasversale a tutta la Cooperativa, si basa quindi su quelli che sono i **VALORI**, scelti dai Soci nel sondaggio 2020, che di seguito vengono riassunti:

- Benessere della persona
- Professionalità
- Etica
- Responsabilità
- Innovazione
- Sostenibilità

La Direzione, seguendo quanto indicato nel Piano Industriale, si impegna a conseguire le seguenti finalità:

- 1) sostenibilità
- 2) efficacia
- 3) specializzazione
- 4) digitalizzazione

Tali finalità aiuteranno l'organizzazione a perseguire le strategie che si riassumono in:

- a) Implementazione e completamento del percorso di razionalizzazione dell'offerta di servizi
- b) Sperimentazione e implementazione dei canali di vendita
- c) Sviluppo e potenziamento della parte omniservice
- d) Digitalizzazione.

Di seguito si riportano le azioni derivanti dal Piano Industriale 21-22 predisposto dalla Direzione:

- Ristrutturazione produttiva e commerciale
- Individuazione di traiettorie strategiche e di sviluppo fortemente legale al core business
- Revisione dell'assetto organizzativo in base alle competenze e alla capacità del personale
- Tenuta sotto controllo dei costi
- Individuazione e analisi di nuovi scenari.

Alla luce dei valori sopra indicati e con la consapevolezza, vista la dimensione raggiunta, che non sia possibile lavorare senza un processo di qualità strutturato, Open Group persegue una politica orientata a far confluire nella cultura aziendale il principio del **miglioramento continuo**

applicandolo giorno per giorno sia a livello personale che nei gruppi di lavoro. Nell'ottica del miglioramento continuo l'introduzione del concetto di *risk-based thinking*, che coinvolge i vari livelli dell'organizzazione, permette quindi di pianificare e attuare azioni che affrontano rischi e opportunità con il duplice obiettivo di conseguire risultati migliori e prevedere effetti negativi.

Sapendo di avere il potenziale necessario per colmare alcune lacune presenti nel mercato e proponendosi come **punto di riferimento per Clienti e Committenti**, la politica della qualità di Open Group punta ad un'**Organizzazione efficace** -determinandone le condizioni- che permetta un andamento parallelo fra la visione strategica e la sua realizzazione.

La politica della qualità punta anche al **benessere dei lavoratori**, prima e insostituibile risorsa di Open Group per cui, vista la natura dinamica della Cooperativa che prevede evoluzioni di posizionamento sul mercato.

Il SGQ deve essere strutturato in modo da rappresentare un sistema di gestione organizzato che eviti inefficienze, lavoro in emergenza, stress lavorativi e frustrazioni al personale. Un benessere che si esprima anche attraverso la **partecipazione attiva** della base sociale in un'ottica di confronto continuo.

Altro ambito interessante da perseguire è il potenziamento delle **conoscenze tecniche e tecnologiche** legate all'**innovazione sociale**, al **digitale** e alla **sostenibilità**.

La Politica per la Qualità di Open Group viene approvata dalla Direzione. Per favorirne la conoscenza questo documento viene affisso in luoghi accessibili a tutti.

Il piano degli obiettivi viene invece documentato e portato a conoscenza delle funzioni interessate attraverso la consegna della documentazione relativa.

La Direzione nomina il Responsabile Qualità (RGQ) quale responsabile dell'attività di mantenimento e miglioramento del Sistema Qualità in funzione degli obiettivi prefissati.

Il Responsabile Qualità si avvale della collaborazione di tutto il personale su tutti i livelli a partire dalla Direzione.

Con cadenza regolare vengono effettuati, da parte del Responsabile Qualità o da auditor interni, audit sul Sistema di Gestione per la Qualità al fine di verificare il regolare funzionamento ed individuare eventuali necessità di adeguamento. **La Direzione si impegna a riesaminare annualmente l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità e a dare indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema.** Nell'occasione verifica il raggiungimento degli obiettivi annuali di Politica della Qualità e ne analizza gli eventuali scostamenti.

## **CERTIFICAZIONI SPECIFICHE**

Le attività per le quali Open Group ha adottato una certificazione specifica sono:

- i servizi per le persone con disabilità
- i nidi e le scuole dell'infanzia
- la Lavanderia Industriale Splendor

Le finalità sono di tipo educativo e assistenziale per le BU Disabilità e BU Infanzia.

Per la Lavanderia Industriale Splendor il controllo della biocontaminazione.

## **SERVIZI ALL'INFANZIA – UNI 11034**

UNI 11034:03 - Per quel che riguarda i **Servizi all'Infanzia** Open Group ha l'obiettivo primario di tutelare i bambini e i genitori che fruiscono dei servizi.

A tal proposito i principi di riferimento dei servizi offerti sono:

- Benessere psico-fisico dei bambini e delle bambine
- Partecipazione delle famiglie alla vita e alla gestione dei servizi
- Integrazione
- Ruolo dell'educatrice/tore
- Progettualità educativa
- Pianificazione delle attività educative
- Organizzazione dell'ambiente e dello spazio.

## DISABILITA' - UNI 11010

UNI 11010:16 - La **Disabilità** è un concetto in evoluzione, riconoscendo gli utili contributi -esistenti e potenziali- delle persone con disabilità in favore del benessere generale e della diversità delle loro comunità è possibile accrescere il loro senso di appartenenza apportando significativi progressi nello sviluppo umano, sociale ed economico della società.

Riconoscendo l'importanza per le persone con disabilità di garantirsi l'autonomia e l'indipendenza individuale Open Group persegue l'obiettivo di creare opportunità per le persone disabili affinché possano essere coinvolte attivamente nei processi decisionali relativi alle politiche e ai programmi, inclusi quelli che li riguardano direttamente - Convenzione delle Nazioni Unite per i diritti delle persone con disabilità (UNCRPD).

Open Group s'impegna a adottare metodologie e soluzioni atte a garantire e promuovere nei servizi per le PcD:

- la partecipazione attiva nelle scelte che orientano il servizio;
- la rilevazione oggettiva dei funzionamenti, dei bisogni, delle preferenze, dei desideri e delle aspirazioni;
- la programmazione del servizio che preveda azioni coerenti con il principio di autodeterminazione e buona qualità della vita;
- specifiche procedure di supporto, all'interno dei servizi e negli altri contesti di vita, atte a proteggerle da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante o negligenza che le possa esporre a rischi ingiustificati;
- la formazione specialistica degli operatori e il loro aggiornamento.

## ATTIVITA' PRODUTTIVE – UNI EN 14065

La **Lavanderia Splendor** si è specializzata in erogazione di servizi di noleggio, lavaggio, stiratura e confezionamento di biancheria piana e formata destinata a privati in genere. Il trattamento della biancheria avviene nello stabilimento di Zola Predosa ove si procede alla igienizzazione dei tessuti secondo i principi della UNI EN 14065:2016 (**Risk Analysis Biocontamination Control System**).

Al fine di garantire un costante presidio dei processi, compresi quelli affidati in outsourcing (trasporto al cliente), e delle attività in qualsiasi modo connesse con la Qualità del prodotto è stato istituito un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla norma UNI EN ISO 9001:2015 integrata alla UNI EN 14065:2016.

I principi alla base del lavoro della Lavanderia Splendor sono:

- Efficienza operativa** attraverso l'ottimizzazione delle procedure, conoscenza e competenza in relazione a nuove attrezzature, materiali e sistemi di lavorazione
- Soddisfazione del Cliente** (giudizi compresi fra buono e ottimo nel corso del monitoraggio annuale)
- Salvaguardia dell'ambiente** e ottimizzazione dei consumi energetici e delle materie prime in termini di Kilogrammi di prodotto trattato
- Qualificazione dei fornitori** attraverso un'accurata selezione dei fornitori e dei prodotti acquistati, garantendo il mantenimento degli standard 9001 e RABC a tutta la filiera in particolare per le attività svolte in outsourcing
- Reputazione:** Promozione dell'immagine ed il modo di operare della Cooperativa attraverso le nuove tecnologie;
- Professionalità:** Sensibilizzazione, coinvolgimento e formazione dei collaboratori/trici, per raggiungere il massimo grado di produttività e qualità, nel rispetto delle norme di sicurezza con appositi corsi interni/esterni.

Bologna, 10/02/2021

Approvazione Direzione  
DG Anna Rita Cuppini



OPEN GROUP  
SOCIETA' COOP. SOCIALE D.L.L.S.B.  
Sede Legale e Amministrativa  
Via Milano, 20 - 40121 Bologna  
P.Iva 02410141200