

 C.RE.A. COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente

Sezione 0- INTRODUZIONE

Indice delle Revisioni

N° EDIZIONE E REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Ed. 0 Rev. 00	22.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015
Ed. 1 Rev. 00	22.06.2018	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di integrazione UNI EN ISO 9001:2015 con UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034
Ed 1 Rev 01	15.11.2018	Revisione capitoli 1 e 4	Tutti	Tutte	Aggiornamento campo di applicazione
Ed 1 Rev 02	10.03.2020	Modifica appendice 1 e introduzione protocollo speciale Covid-19	Tutti	Tutte	Modifiche Covid-19 a cap. 1 MQ
Ed 1 Rev 03	12.06.2020	Modifica appendice 1 e superamento protocollo speciale Covid-19	Tutti	Tutte	Modifiche Covid-19 a cap. 1 MQ
Ed. 1 Rev. 04	16.06.2021	Revisione cap. 1	Tutti	Tutte	Modifica cap. 1 MQ
Ed. 1 Rev. 05	01.12.2021	Revisione cap. 1	Tutti	Tutte	Modifica cap. 1 MQ
Ed. 02 Rev. 00	07.12.2022	Nuova Edizione	Tutti	Tutte	Estensione campo applicazione e integrazioni

 C.RE.A. COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	07.12.2022	
Approvazione	CDA	07.12.2022	
Emissione	RAQ	07.12.2022	

SOMMARIO

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni	2
0.1 Generalità	3
Ragione sociale	3
Sede Legale e Operativa	3
Attività	3
Storia ed evoluzione della Cooperativa C.RE.A.	3
Mission	4
Rapporto con il territorio	4
La Cooperativa C.RE.A. e il “percorso Qualità” e “Ambiente”	4
0.2 Principi di gestione per la qualità e ambiente	6
0.3 L’approccio per processi	7
Il ciclo PDCA	8
Il risk based thinking	9
0.4 Relazione con altre norme di sistemi di gestione	10
Note redazionali e relative alla distribuzione	10

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

0.1 Generalità

Ragione sociale

C.RE.A. Società Cooperativa Sociale

Sede Legale e Operativa

Via Virgilio, 222 – 55049 – Viareggio (LU)

Telefono e Fax: 0584.384077 / 397773

Email: info@coopcrea.it

PEC crea@postalcert.it

Web: www.coopcrea.it

Attività

Progettazione ed erogazione di servizi educativi e socio-assistenziali per cittadini stranieri, infanzia, minori, disabili ed anziani in regime residenziale, semiresidenziale e domiciliare, e altri servizi alla persona.

Progettazione ed erogazione, attraverso l'attività di inserimento lavorativo di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate, di servizi di cura e manutenzione di aree verdi, servizi di pulizia di aree pubbliche e di spiagge, servizi di pulizia sanificazione e disinfezione civili, industriali e di strutture sociali e sanitarie, in ambito pubblico e privato.

Storia ed evoluzione della Cooperativa C.RE.A.

La C.RE.A. Cooperativa Sociale opera ai sensi dell'art. 1 legge 381/91 (comma 1): *“La cooperativa sociale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini”.*

La C.RE.A. Cooperativa sociale è una Cooperativa di tipo A+B attiva in Versilia dal 1982. Nasce nell'ambito dell'attività del “Capannone” promossa da don Sirio Politi, condivisa da altri tre preti operai e, in seguito, da alcuni artigiani per dare spazio e attenzione al “artigianato creativo” come modalità di alternativa concreta ai processi di omologazione e declino delle responsabilità sociali diffuse della fine anni '70. L'acronimo C.RE.A. stava infatti per Cooperativa Realizzazioni Artigianali.

Alla fine del 1987 la Cooperativa, rimasta quiescente per alcuni anni e solo simbolicamente rappresentativa del lavoro dei singoli artigiani, viene rimessa in vita causa l'orientamento della Regione Toscana di affidare servizi di assistenza a disabili a cooperative piuttosto che ad associazioni ed insieme la permanenza costante nel “Capannone” di un gruppo di disabili inizialmente ospitati per un corso di ceramica che ne avrebbe dovuto garantire l'inserimento nel mondo del lavoro. Si aprono così in successione prima la convenzione per un Corso di orientamento e preformazione e

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

quindi per una Attività di terapia occupazionale per portatori di handicap con sede nel “Capannone” in via Virgilio 222 a Viareggio.

Mission

La C.RE.A. Cooperativa sociale è un’impresa che si propone di attivare e attirare nuove risorse e investire nella produzione di benessere sociale. Tramite varie articolazioni si propone di accompagnare le persone attraverso l’individuazione, le scelte e la pratica di ruoli molteplici nel processo di ricomposizione della propria vita. Promuove attività lavorative nel settore socio assistenziale attraverso il perseguimento di obiettivi di efficacia ed efficienza nella pianificazione e gestione dei servizi impiegando personale qualificato. Realizza integrazione sociale e promozione del benessere dei soggetti svantaggiati in quanto parte integrante di una comunità educante che promuove l’autonomia dei cittadini/utenti attraverso i servizi erogati facilitando la messa in rete e la fruizione delle risorse del territorio, diventando essa stessa risorsa.

I valori che ispirano la C.RE.A. Cooperativa sociale sono i seguenti:

- partecipazione
- promozione
- trasparenza

Rapporto con il territorio

La C.RE.A Cooperativa sociale, ponendosi in un’ottica sistemica, privilegia il lavoro di rete interagendo con la pluralità dei soggetti presenti sul territorio: imprese no profit e profit, agenzie formative, scuole, università, amministrazioni e enti locali, mettendo a disposizione della comunità locale la propria storia, le proprie esperienze, la professionalità degli operatori, strutture proprie e mezzi di trasporto, nonché risorse economiche in progetti di partnership. La cooperativa è attenta agli standard di qualità dei servizi e dei profili professionali degli operatori, da affinare e far crescere attraverso esperienze di formazione e di progettazione partecipata. La C.RE.A. Cooperativa sociale mira ad essere, come soggetto innovativo, un interlocutore in grado di partecipare alla realizzazione dei progetti tesi a promuovere un benessere sociale diffuso investendo risorse proprie, rafforzando i rapporti con il privato, integrando le proprie prestazioni con quelle offerte dalla pubblica amministrazione e dal volontariato e coinvolgendo i cittadini destinatari dei servizi, nel processo di progettazione, presentazione e valutazione qualitativa.

La Cooperativa C.RE.A. e il “percorso Qualità” e “Ambiente”

La Cooperativa C.RE.A. ha adottato un sistema di gestione per la qualità certificato fin dall’anno 2000, adeguandolo nel 2008 alle modifiche introdotte dalla UNI EN ISO 9001:2008 e integrandolo con le specifiche richieste introdotte dalla normativa di accreditamento sociale ex l.r. 82/2009 e s.m.i. L’intera organizzazione coglie pertanto da tempo i benefici potenziali derivanti dall’attuazione di un sistema di gestione per la qualità e intende proseguire nel ‘percorso qualità’ applicando il nuovo standard UNI EN ISO 9001:2015; solo nel corso del 2018 è maturata la convinzione nel management aziendale di procedere ad una evoluzione del sistema di gestione aziendale verso l’adozione dei requisiti volontari previsti dalla **UNI EN ISO 14001:2015**, convinzione dalla quale è scaturito un percorso di revisione di tutto il sistema C.RE.A. con particolare attenzione su alcune sue

 C.RE.A. COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

strutture. **Negli stessi anni, la Cooperativa ha adottato standard specifici di servizi, mantenendo ad oggi la UNI 10881:2013 Assistenza residenziale agli anziani, la UNI 11010:2016 Servizi socio-sanitari e sociali - Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle Persone con Disabilità, la UNI 11034:2003 Servizi per l'infanzia. Nel 2022 ha deciso di estendere il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente anche alle attività svolte attraverso l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.**

In particolare, C.RE.A. ritiene che tale attuazione consenta di:

- a) aumentare la capacità di fornire con regolarità i propri servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili, inclusi quelli specificamente inerenti **all'erogazione** di servizi socio-sanitari, assistenziali e educativi (cfr. normativa di accreditamento sociale);
- b) facilitare le opportunità per accrescere la soddisfazione del cliente, sia esso committente, sia esso beneficiario finale delle prestazioni erogate, nonché degli altri stakeholder dell'organizzazione;
- c) affrontare rischi e opportunità associati al contesto in cui opera la Cooperativa e ai suoi obiettivi;
- d) aumentare la capacità di dimostrare la conformità ai requisiti specificati del sistema di gestione per la qualità, inclusi i requisiti tecnico-professionali assunti all'interno del sistema di gestione quale base scientifica per una corretta ed appropriata erogazione delle prestazioni socio-sanitarie, assistenziali e educative.
- e) Di aumentare la propria efficienza energetica nell'erogazione dei servizi, migliorando **allo stesso tempo** la salute e la sicurezza proteggendo dagli effetti di una gestione ambientale non accorta gli utenti e dipendenti, ciò grazie ad una maggiore consapevolezza dello stato dell'arte delle strutture/attrezzature/impianti gestite da C.RE.A. sia in proprietà che ad altro titolo, rispetto ai precetti normativi applicabili.
- f) Di perseguire il raggiungimento di un equilibrio tra ambiente, società ed economia essenziale per soddisfare le esigenze del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le proprie, sviluppo sostenibile come obiettivo si raggiunge mediante l'equilibrio dei tre pilastri della sostenibilità.
- g) Di qualificare, attribuire valore e migliorare i servizi di cura e manutenzione di aree verdi, pulizia di aree pubbliche e spiagge, di pulizia, sanificazione e disinfezione civili, industriali e di strutture sociali e sanitarie, realizzate attraverso l'inserimento lavorativo di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate**

Per questi motivi la Cooperativa C.RE.A. riconosce l'importanza e accoglie nel proprio sistema di gestione per la qualità e l'ambiente l'approccio per processi, che le consente di pianificare i propri processi e le loro interazioni. L'approccio per processi, a sua volta si fonda su due elementi:

- i) il *ciclo PDCA (Plan – Do – Check – Act)* che permette alla Cooperativa C.RE.A. di assicurare che i propri processi siano adeguatamente dotati di risorse e gestiti e che le opportunità di miglioramento siano determinate e si agisca di conseguenza;

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

- ii) il *risk-based thinking* che permette alla Cooperativa C.RE.A. di determinare i fattori che potrebbero far deviare i suoi processi e il suo sistema di gestione per la qualità e l'ambiente dai risultati pianificati, di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità.

0.2 Principi di gestione per la qualità e ambiente

Nell'adottare il proprio sistema di gestione aziendale, la Cooperativa C.RE.A. si ispira ai seguenti principi:

- La focalizzazione sul Cliente. La Cooperativa si orienta in particolare a soddisfare i requisiti e le aspettative del Cliente, inteso quale committente dei servizi da un lato e come beneficiario finale delle prestazioni dall'altro.
- La Leadership. La Direzione della Cooperativa C.RE.A. assume autorità e responsabilità necessarie per il governo del sistema di gestione che presiede al funzionamento delle attività dell'organizzazione e ne definisce in dettaglio l'articolazione al proprio interno, supportando adeguatamente i diversi livelli dell'organizzazione nella assunzione di autorità e responsabilità loro assegnate.
- La partecipazione attiva delle persone. La natura stessa della Cooperativa Sociale informa il sistema di gestione alla partecipazione attiva dei soci e di tutti gli operatori al conseguimento degli obiettivi aziendali.
- L'approccio per processi. La Cooperativa individua e gestisce processi principali e di supporto, nonché le loro interazioni, al fine di dotare l'organizzazione di un sistema efficace ed efficiente di gestione.
- Il miglioramento. La Cooperativa C.RE.A. assume il miglioramento non solo come possibilità sempre presente nella capacità di soddisfazione dei requisiti del cliente, ma come vincolo nel funzionamento del proprio sistema di gestione, dotandosi degli strumenti necessari per il suo effettivo perseguimento.
- Il processo decisionale basato sulle evidenze. La Cooperativa fonda tanto le decisioni di natura strategica, quanto quelle operative, su evidenze empiriche del proprio sistema di gestione, dando così un fondamento razionale alle proprie scelte di gestione.
- La gestione delle relazioni. È principio di fondamentale importanza, sia per l'ambito di attività agito, nel quale le relazioni con persone in situazione di difficoltà, disagio, disabilità ecc. rappresentano parte stessa della prestazione di cura, abilitazione, riabilitazione o assistenza, sia per la natura stessa della Cooperativa che, per la sua qualificazione 'sociale', crede fortemente nella capacità di costruzione di coesione sociale sul territorio.

Un approccio sistematico alla gestione ambientale può fornire all'alta direzione informazioni per costruire successo a lungo termine e creare opportunità per contribuire allo sviluppo sostenibile:

- proteggendo l'ambiente mediante la prevenzione o mitigazione di impatti ambientali negativi;

 C.RE.A. COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

- mitigando il potenziale effetto negativo delle condizioni ambientali sull'organizzazione;
- supportando l'organizzazione nell'adempimento dei propri obblighi di conformità;
- migliorando le prestazioni ambientali;
- controllando o influenzando il modo in cui i prodotti e servizi dell'organizzazione sono progettati, fabbricati, distribuiti, consumati e smaltiti utilizzando una prospettiva di ciclo di vita che possa evitare lo spostamento involontario in un'altra fase del ciclo di vita degli impatti ambientali;
- raggiungendo benefici finanziari e operativi che possono derivare dall'attuazione di valide alternative per l'ambiente in grado di rafforzare la posizione di mercato dell'organizzazione;
- comunicando informazioni ambientali alle parti interessate rilevanti.

La presente norma internazionale, come altre norme internazionali, non ha lo scopo di incrementare o modificare i requisiti legali dell'organizzazione

0.3 L'approccio per processi

Il Sistema di gestione aziendale di C.RE.A. Società Cooperativa Sociale adotta un approccio per processi. La figura 1, tratta dalla UNI EN ISO 9001:2015 (0.3.1 figura 1) fornisce una rappresentazione di ogni processo, individuando come le attività siano circoscrivibili ad un inizio e ad una fine e, da un lato derivino da specifici input, a loro volta determinati da fattori di input a monte e, dall'altro, da output, che impattano su destinatari degli output. La rappresentazione mostra inoltre come ogni elemento del processo sia assoggettabile a controllo per monitorare e misurare le prestazioni. La medesima trasposizione è richiamata nel paragrafo 0.3 della **UNI EN ISO 14001:2015**.

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

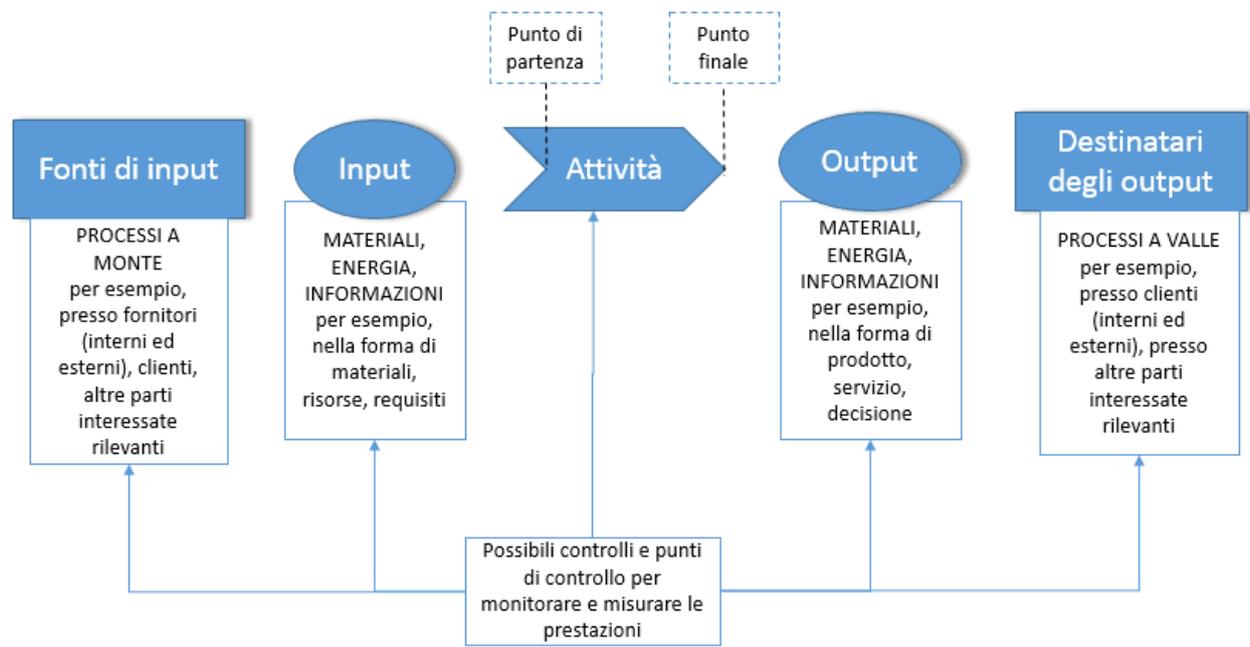


Figura 1 – Rappresentazione schematica di ogni singolo processo

Nel presente **Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente (MQ)**, la Cooperativa C.RE.A. definisce tutti i propri processi organizzativi e le loro interazioni. Ciò permette di:

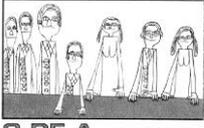
- Comprendere i requisiti del cliente e cogenti applicabili alle attività della Cooperativa e di soddisfarli in modo coerente;
- Considerare i processi in termini di valore aggiunto, identificando in ogni attività, la capacità di produrre valore ai fini del soddisfacimento del cliente
- Il conseguimento di efficaci prestazioni di processo, sottoponendo a controllo i diversi elementi del processo stesso rispetto agli obiettivi fissati
- Il miglioramento dei processi sulla base della valutazione di dati e informazioni

L'approccio per processi incorpora il ciclo PDCA e il *risk-based thinking* precedentemente richiamati. La figura 2 illustra l'architettura del sistema di gestione e del presente MQ, richiamando le sezioni da 4 a 10 in corrispondenza delle sezioni della norma e raggruppandoli in relazione al ciclo PDCA.

Il ciclo PDCA

Quest'ultimo può essere descritto:

- P – PLAN (Pianificare): stabilire gli obiettivi del sistema e i suoi processi, e le risorse necessarie per fornire risultati in conformità ai requisiti del cliente e alle politiche dell'organizzazione, e identificare e affrontare i rischi e le opportunità.
- D – DO (Fare): attuare ciò che è stato pianificato.

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

- C – CHECK (Verificare): monitorare e (quando applicabile) misurare i processi e i servizi risultanti, a fronte delle politiche, degli obiettivi, dei requisiti e delle attività pianificate, e riferire sui risultati.
- A – ACT (Agire): intraprendere azioni per migliorare le prestazioni, per quanto necessario.

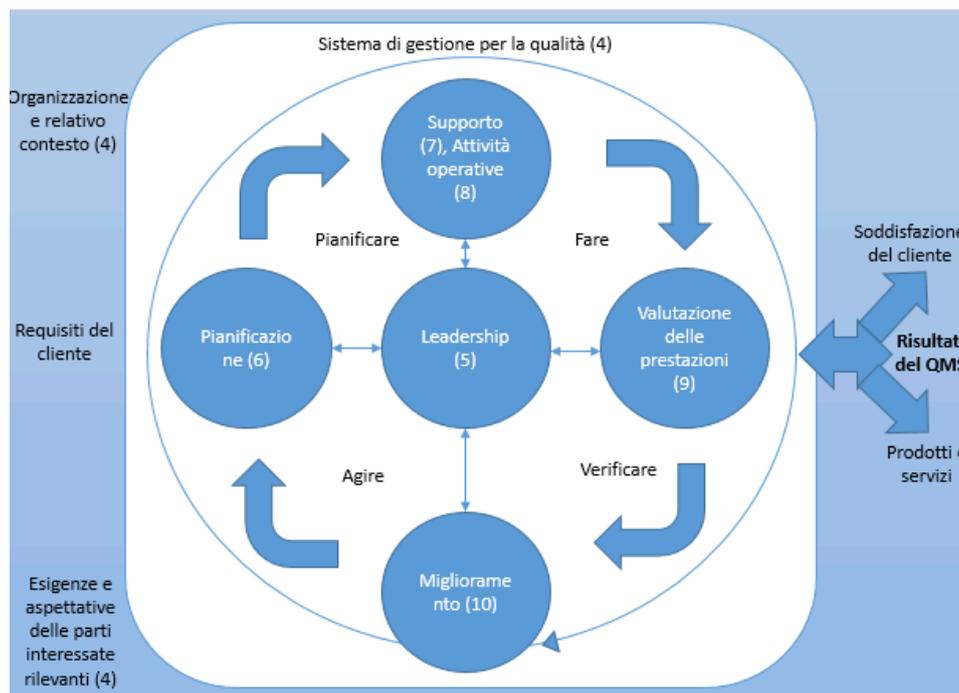


Figura 2 – Rappresentazione della struttura del MQ ispirato alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 nel ciclo PDCA

Il risk based thinking

I processi del sistema di gestione aziendale ~~qualità~~ della Cooperativa C.RE.A. già precedentemente con l'applicazione della versione della norma UNI EN ISO 9001:2008, assumevano in parte e talora implicitamente l'approccio alla gestione del rischio, laddove ad esempio erano previste azioni preventive per eliminare condizioni generative di potenziali non conformità, l'analisi delle cause delle non conformità, l'adozione nel sistema integrato di accreditamento sociale ex l.r. 82/2009 comportamenti professionali codificati in appositi protocolli professionali, l'adozione ancora di misure di analisi del rischio connesso all'applicazione di norme cogenti quali le norme in materia di salute e sicurezza del lavoro, di trattamento dei dati personali, di gestione delle attività alimentari ecc.

Con l'applicazione della nuova norma UNI EN ISO 9001:2015 e della ISO 14001:2015, tale approccio diventa sistemico e attraversa ogni processo organizzativo. La Cooperativa C.RE.A. assume appieno tale approccio, considerandolo strategicamente funzionale al conseguimento dei propri obiettivi aziendali e capace di rafforzare la capacità dell'intera organizzazione di mitigare situazioni di rischio

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

e prevenendo così effetti negativi, cogliere al meglio le opportunità e, in definitiva, migliorando la propria capacità di produrre risultati migliori e maggiormente soddisfacenti per il cliente.

Il rischio è interpretato come 'effetto dell'incertezza' e dunque nella sua duplice accezione, negativa da un lato (minaccia), positiva dall'altro (opportunità).

0.4 Relazione con altre norme di sistemi di gestione

Come detto, la struttura del MQ ricalca l'architettura della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e quella della **UNI EN ISO 14001:2015**. Sebbene dette norme non obblighino l'organizzazione ad adottare il MQ né in forma scritta, né di adottarlo con la stessa divisione in capitoli, C.RE.A. Società Cooperativa Sociale ha scelto tale modalità per alcune motivazioni strategiche:

- a) per dare seguito ad un'esperienza ultra-decennale di sistema gestione per la qualità che ha adottato la forma documentale scritta del MQ e delle altre informazioni documentate. Si tratta di una modalità importante per l'organizzazione e per le persone che vi operano, che condividono l'opportunità di dotarsi di un sistema documentale solido a supporto della gestione dei diversi processi aziendali;
- b) per mantenere un adeguato sistema documentale richiesto da normative cogenti, in particolare dall'applicazione della normativa regionale in materia di accreditamento sociale (ex l.r. 82/2009 e s.m.i.) in particolare in relazione alla erogazione di servizi in strutture socio-assistenziali di tipo residenziale e/o semiresidenziale;
- c) per cogliere, non per ultimo, l'opportunità che l'introduzione nel mondo delle norme ISO della *High Level Structure*, una comune struttura a tutte le norme, al fine di impostare il sistema documentale con una struttura comune alle varie norme eventualmente adottabili in futuro.

Note redazionali e relative alla distribuzione

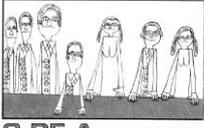
Il MQ è suddiviso in 'Sezioni', ciascuna corrispondente ad un punto della norma UNI EN ISO 9001:2015 e della **UNI EN ISO 14001:2015**. Per quanto possibile, è stato scelto di riprodurre anche la divisione interna alle singole sezioni corrispondente alla norma.

In ogni Sezione sono riportati i riferimenti ad ulteriori informazioni documentate, quali Procedure Organizzative e Protocolli Professionali, connesse al contenuto espresso nella Sezione ove sono richiamati.

Nell'elenco della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente sono riportati:

- l'indice del MQ
- lo stato delle revisioni delle singole Sezioni del MQ
- la corrispondenza tra le Sezioni del MQ con la norma UNI EN ISO 9001:2015, la ISO 14001:2015 e col ciclo PDCA

L'emissione e le successive revisioni del MQ:

 C.R.E.A. COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

- sono elaborate dal Responsabile Qualità e Ambiente (RAQ)
- sono verificate dalla Direzione
- sono approvate dal Consiglio di Amministrazione
- sono emesse dal RAQ

La distribuzione del MQ può avvenire:

- in modalità 'controllata', **mediante pubblicazione in area riservata del sito web della Cooperativa**, mediante invio tramite PEC ovvero in formato cartaceo **a cura del Presidente, del Direttore, del RAQ o loro delegati, ovvero** tramite lista di distribuzione **(come nel caso del personale interno ai servizi e alle strutture)** nella quale **vengono indicati l'autorità che si occupa della distribuzione**, i destinatari e la data in cui la distribuzione è stata effettuata. **L'originale** del MQ è conservato presso la sede legale della Cooperativa;
- in modalità 'non controllata', per scopi meramente informativi, non è soggetta a specifiche modalità di distribuzione né implica a carico del RAQ obblighi in relazione alla registrazione della distribuzione stessa.