

 C.RE.A. COOP 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 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

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

Sezione 4- CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

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	01.12.2021	Revisione	Tutti	Tutte	Aggiornamento modifiche campo applicazione
Ed. 02 Rev. 00	07.12.2022	Nuova Edizione	Tutti	Tutte	Estensione campo applicazione e integrazioni

Approvazioni

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

 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 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

Sommario

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni.....	1
4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	2
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	3
4.3 Campo di applicazione del sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente	4
4.4 Sistema di gestione aziendale per la qualità, l'ambiente e relativi processi.....	5
Input necessari e output attesi dai processi.....	9
Sequenza e interazioni fra processi.....	9
Criteri e metodi per il funzionamento e il controllo dei processi.....	9
Disponibilità di risorse	10
Responsabilità e autorità.....	10
Rischi e opportunità	10
Monitoraggio e controllo dei processi	10
Impegno per il conseguimento dei risultati e per il miglioramento continuo	10

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

Cooperativa C.RE.A. determina i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e gli indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente.

La comprensione del contesto diventa logicamente e cronologicamente il punto di partenza per dare forma e sostanza al sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente.

La Cooperativa C.RE.A. individua la comprensione dell'organizzazione e del contesto come processo, il 'Contesto dell'organizzazione', necessario alla identificazione di politiche, obiettivi, e per la definizione stessa dei processi organizzativi.

Per tale finalità e per la sua rilevanza strategica, la comprensione dell'organizzazione e del suo contesto sono prioritariamente affidati alle funzioni apicali dell'organizzazione e trovano nelle elaborazioni e nelle decisioni del Consiglio di Amministrazione l'autorità che riveste la primaria responsabilità di svolgere analisi, elaborazione e di intraprendere decisioni riguardanti la lettura e la valutazione del contesto interno ed esterno.

Tale attività viene svolta essenzialmente sulla base di due modalità:

 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 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

a) Un'attività ordinaria – distribuita in modo non formalizzato in specifici appuntamenti o sedute di lavoro – che trova nelle analisi e nelle determinazioni del Consiglio di Amministrazione il punto di sintesi.
 Di tale attività continua nel corso dell'esercizio, il CdA dà evidenza nell'ambito delle ordinarie verbalizzazioni delle proprie riunioni. Tali elementi rientrano inoltre come elementi di ingresso nel riesame della direzione nella revisione dell'analisi del contesto.

b) Un'attività dedicata, da svolgere sulla base di metodologie appropriate e che rilascia periodicamente un aggiornamento sufficientemente dettagliato dei fattori interni ed esterni rilevanti, nonché degli aspetti specificamente emergenti rispetto a tali fattori che vanno a determinare le scelte strategiche della Cooperativa.

La Cooperativa C.RE.A. conserva un documento aggiornato di analisi del contesto con individuazione dei fattori interni ed esterni rilevanti.

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

La Cooperativa C.RE.A. determina periodicamente quali siano le parti interessate (stakeholder), sia interne che esterne, **conservando un documento aggiornato delle parti interessate rilevanti**.

La determinazione delle parti interessate è frutto della comprensione che l'organizzazione già in parte possiede ed è condivisa all'interno del Consiglio di amministrazione. La Cooperativa C.RE.A. ha consapevolezza circa la rilevanza per i propri processi delle relazioni con gli stakeholder perché potenzialmente capaci di influenzare o essere influenzate dall'azione della Cooperativa stessa e per questo ne determina i requisiti, evidenziando quelli ritenuti rilevanti per il proprio sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente.

Come per la comprensione del contesto questo processo deriva da un lavoro costante del Consiglio di Amministrazione e della Direzione, atto a identificare tali parti e a valutare i requisiti rilevanti per il sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente che ciascuna di esse pone alla Cooperativa.

La Direzione svolge il monitoraggio delle informazioni che riguardano tali parti interessate e i loro requisiti rilevanti, provvedendone a dare un aggiornamento nell'ambito della revisione all'interno del Riesame della Direzione. Il monitoraggio avviene sulla base di:

- Ascolto informale nell'ambito delle ordinarie relazioni dirette ed indirette con le diverse parti interessate
- Indagini specifiche di rilevazione della soddisfazione dell'utenza da pianificare secondo modalità e tempi determinati dalla Direzione
- Indagini specifiche di rilevazione del clima interno da pianificare secondo modalità e tempi determinati dalla Direzione
- Ulteriori specifiche rilevazioni di gradimento
- Gestione dei reclami
- Riunioni ed incontri riservati sia a parti interne sia con parti esterne all'organizzazione

 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 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

- Ascolto delle istanze provenienti da tavoli di concertazione, programmazione e negoziazione con Enti committenti, altri Enti del Terzo Settore partner o con i quali vengono instaurati rapporti di cooperazione e di rete
- Ascolto delle istanze provenienti dai Comitati di partecipazione degli Utenti, dei Familiari e dei Rappresentanti legali degli Utenti per le strutture e i servizi per i quali sono previsti dalle normative di accreditamento sociale
- Monitoraggio delle fonti normative, delle condizioni di partecipazione alle gare, delle condizioni contrattuali e di esecuzione degli appalti, dei regolamenti e di ogni altra fonte normativa impattante sulla gestione ambientale, anche di natura volontaria a cui l'organizzazione decide di aderire.
- Mediante una conoscenza più ampia e allargata del contesto che consente a sua volta di recepire modificazioni generali, anche in termini tendenziali, dei requisiti rilevanti

Tali determinazioni vengono periodicamente sottoposte a riesame nell'ambito della revisione della comprensione del contesto in occasione del Riesame della Direzione.

4.3 Campo di applicazione del sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente

Il Campo di Applicazione del sistema di gestione aziendale per la qualità e per l'ambiente **discende dalle valutazioni strategiche della Cooperativa a partire dalla conoscenza del proprio contesto e delle parti interessate ed è determinato come individuato nella Sezione 1 del presente MQ – Scopo e Campo di applicazione.**

Eventuali revisioni del campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità sono assunte come output del Riesame della Direzione ovvero con determinazione specifica da assumere a cura del Consiglio di Amministrazione.

Le revisioni – così come la determinazione su indicata – derivano da una valutazione della Cooperativa tenuto conto dei seguenti fattori:

- Il mutare del contesto in cui opera la Cooperativa e nello specifico i fattori interni ed esterni rilevanti per le finalità generali e gli indirizzi strategici, nonché rilevanti per la loro capacità di influenzare la capacità di conseguire risultati attesi per il proprio sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente;
- Il mutare delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate rilevanti per il sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente, relativamente ai requisiti che esse pongono alla Cooperativa stessa;
- I servizi che la Cooperativa decide di erogare in base alle proprie finalità e ai propri indirizzi strategici e gestionali, tenuto conto delle proprie competenze, delle esigenze del mercato sociale in cui opera, delle effettive possibilità di sviluppo e in generale del contesto di riferimento.

La Cooperativa C.RE.A. applica tutti i requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e della normativa UNI EN ISO 14001:2015 all'interno del proprio sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente. Non vi sono requisiti della norma non applicabili.

 C.RE.A. COOP 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 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

4.4 Sistema di gestione aziendale per la qualità, l'ambiente e relativi processi

La Cooperativa C.RE.A. identifica i seguenti processi e le interazioni tra detti processi:

PROCESSO	INTERAZIONE CON ALTRI PROCESSI	PROCEDURE COLLEGATE
Organizzazione e leadership	Tutti	PG01 Contesto dell'organizzazione PG02 Leadership
Pianificazione del sistema e gestione del rischio	Organizzazione e leadership Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Progettazione e sviluppo Erogazione del servizio Miglioramento	PG03 Pianificazione del sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente PG04 Gestione del rischio PA18 Requisiti cogenti PA19 Valutazione aspetti ambientali
Gestione delle risorse	Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema e gestione del rischio Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Progettazione e sviluppo Erogazione del servizio Valutazione delle prestazioni	PG 05.01 Gestione risorse umane PG 05.02 Progettazione e gestione inserimento lavorativo soggetti svantaggiati PG06 Gestione infrastrutture, ambiente per il funzionamento dei processi e altre risorse a supporto
Informazioni documentate e comunicazione	Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema e gestione del rischio Gestione delle risorse Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Progettazione e sviluppo Erogazione del servizio Valutazione delle prestazioni	PG07 Comunicazione PG08 Gestione delle informazioni documentate
Gestione commerciale e ciclo attivo	Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema e gestione del rischio Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione dei fornitori e ciclo passivo Progettazione e sviluppo Erogazione del servizio Valutazione delle prestazioni	PG10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi PG11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione PG12 Fatturazione PG13 Bilancio e bilancio sociale
Gestione dei fornitori e ciclo passivo	Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Progettazione e sviluppo Erogazione del servizio Valutazione delle prestazioni	PG14 Fornitori e gestione acquisti PG15 Gestione finanziaria
Progettazione e sviluppo	Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema e gestione del rischio Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo	PG09 Progettazione e sviluppo

 C.R.E.A. COOP 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 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

PROCESSO	INTERAZIONE CON ALTRI PROCESSI	PROCEDURE COLLEGATE
	Erogazione del servizio Valutazione delle prestazioni	
Erogazione del servizio	Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Progettazione e sviluppo Valutazione delle prestazioni	PE 01.01 RSA CASA DEI NONNI PE 01.02 CAP DON BEPPE SOCCI – ARCACASA PE 01.03 CAP LA NOSTRA CASA PE 02.01 CDD PE 02.02 ASSISTENZA SCOLASTICA ALUNNI DISABILI PE 03.02 EDUCATIVA TERRITORIALE PE 03.03 CIAF E CENTRO DI AGGREGAZIONE PE 04.01 CENTRO SERVIZI IMMIGRATI E MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE NELLE SCUOLE PE 05.01 NIDO D'INFANZIA E ALTRI SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA PE 06.01 ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA PE 07.01 PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI CURA E MANUTENZIONE AREE VERDI, PULIZIE AREE PUBBLICHE E SPIAGGE, PULIZIE, SANIFICAZIONI E DISINFEZIONI CIVILI, INDUSTRIALI E DI STRUTTURE SOCIALI E SANITARIE
Valutazione delle prestazioni	Organizzazione e leadership Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Erogazione del servizio Miglioramento	PG16 Valutazione delle prestazioni PA23 Controllo operativo ambientale
Miglioramento	Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema e gestione del rischio Valutazione delle prestazioni	PG17 Miglioramento PA23 Controllo operativo ambientale

Nei seguenti prospetti, in riferimento ai processi identificati, vengono riportati i paragrafi della norma, i capitoli del **MQ** e il riferimento principale alle procedure.

Processo	Rif. par. ISO 9001:2015	Rif. par. ISO 14001:2015	Sez. MQ	PG 01	PG 02	PG 03	PG 04	PG 05.01/02	PG 06	PG 07	PG 08	PG 09	PG 10	PG 11	PG 12	PG 13	PG 14	PG 15	PG 16	PG 17	PG 18	PG 19	PG 20	PG 21	PG 22	PG 23
Organizzazione e leadership	1	1	0; 1																							
	2	2	2																							
	3	3	3																							
	4.1	4.1	4																							
	4.2	4.2	4																							
	4.3	4.3	4																							
	4.4	4.4	4																							
	5.1	5.1	5																							
	5.2	5.2	5																							
	5.3	5.3	5																							
	6.1	6.1	6																							

 C.R.E.A. COOP 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 4						
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE										Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022						

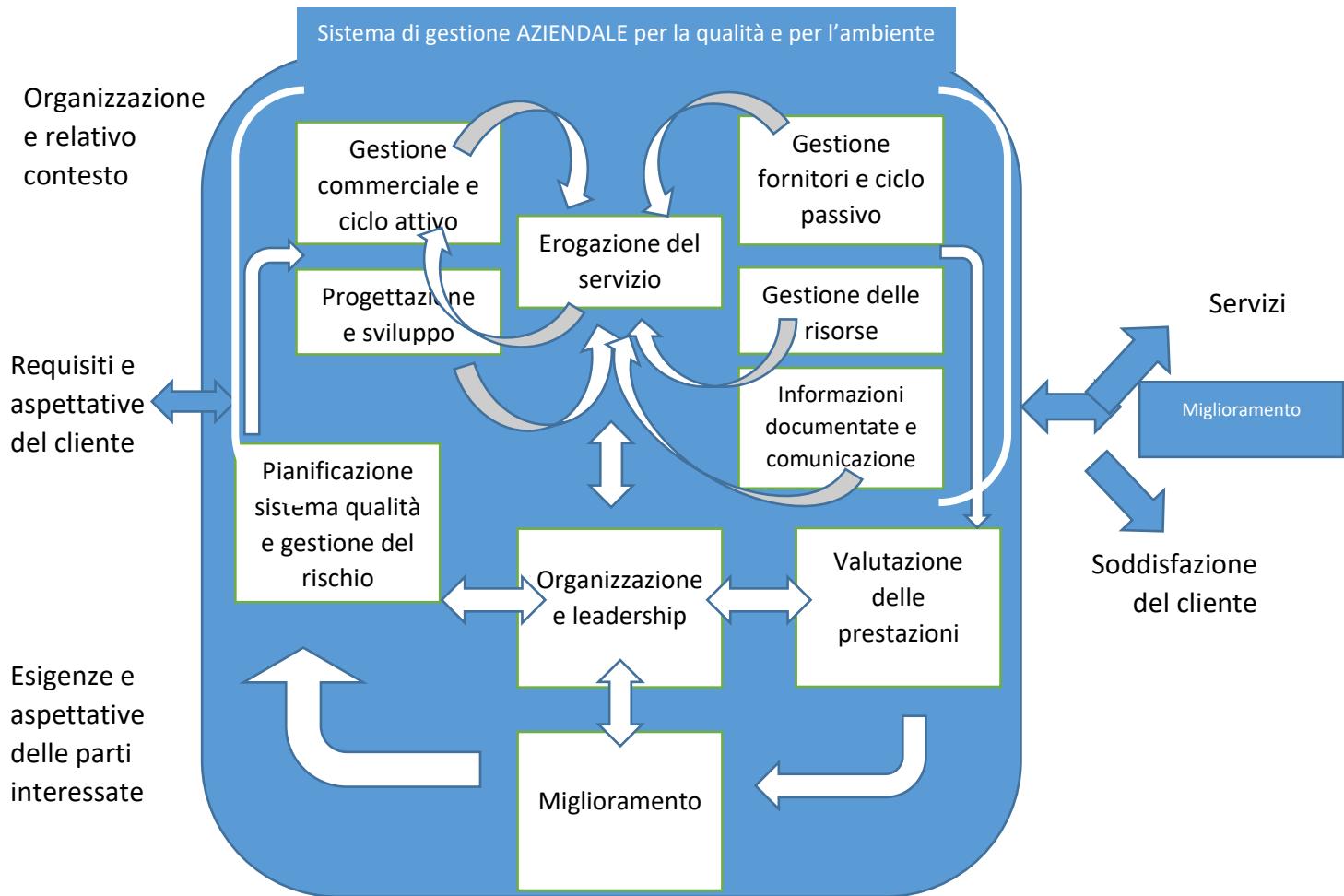
Processo	Rif. par. ISO 9001:2015	Rif. par. ISO 14001:2015	Sez. MQ	PG 01	PG 02	PG 03	PG 04	PG 05/01/02	PG 06	PG 07	PG 08	PG 09	PG 10	PG 11	PG 12	PG 13	PG 14	PG 15	PG 16	PG 17	PG 18	PG 19	PG 20	PG 21	PG 23
Pianificazione del sistema di gestione qualità e gestione del rischio	6.2	6.2	6																						
	6.3		6																						
Gestione delle risorse	7.1	7.1	7																						
	7.2	7.2	7																						
	7.3	7.3	7																						
Informazioni documentate e comunicazione	7.4	7.4	7																						
	7.5	7.5	7																						
Gestione commerciale e ciclo attivo	8.1		8																						
	8.2		8																						
Gestione fornitori e ciclo passivo	8.4		8																						
Progettazione e sviluppo	8.3		8																						
Erogazione del servizio	8.5		8																						
	8.6		8																						
Pianificazione e controllo operativo		8.1	8																						
Preparazione e risposta alle emergenze		8.2	8																						
Valutazione delle prestazioni	9.1	9.1	9																						
	9.2	9.2	9																						
	9.3	9.3	9																						
Miglioramento	8.7		8																						
	10.1	10.1	10																						
	10.2	10.2	10																						
	10.3	10.3	10																						

 C.R.E.A. COOP 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 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

Processo	Rif. par. ISO 9001:2015	Sez. MQ	PE 01.01	PE 01.02	PE 01.03	PE 02.01	PE 02.02	PE 03.02	PE 03.03	PE 04.01	PE 05.01	PE 06.01	PE 07.01
Organizzazione e leadership	1	0; 1											
	2	2											
	3	3											
	4.1	4											
	4.2	4											
	4.3	4											
	4.4	4											
	5.1	5											
	5.2	5											
	5.3	5											
Pianificazione del sistema di gestione qualità e gestione del rischio	6.1	6											
	6.2	6											
	6.3	6											
Gestione delle risorse	7.1	7											
	7.2	7											
	7.3	7											
Informazioni documentate e comunicazione	7.4	7											
	7.5	7											
Gestione commerciale e ciclo attivo	8.1	8											
	8.2	8											
Gestione fornitori e ciclo passivo	8.4	8											
Progettazione e sviluppo	8.3	8											
Erogazione del servizio	8.5	8											
	8.6	8											
Valutazione delle prestazioni	9.1	9											
	9.2	9											
	9.3	9											
Miglioramento	8.7	8											
	10.1	10											
	10.2	10											
	10.3	10											

Nel seguente schema viene rappresentata sinteticamente la sequenza e l'interazione tra processi nel quadro del sistema di gestione aziendale per la Qualità e **per** l'ambiente. All'interno del **MQ** sono descritti più dettagliatamente le connessioni tra i vari processi e il sistema di gestione aziendale per la Qualità e **per** l'ambiente.

 C.RE.A. COOP 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 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022



Input necessari e output attesi dai processi

Per ciascun processo vengono determinati input (elementi in ingresso), necessari per il funzionamento del processo (eventualmente originati da altri processi interni), e output attesi (elementi in uscita), che a loro volta possono costituire input per altri processi. All'interno del **MQ** sono meglio indicati gli input e gli output dei processi.

Sequenza e interazioni fra processi

All'interno delle varie sezioni del **MQ** sono descritti, anche con rappresentazioni grafiche, le connessioni fra i vari processi di produzione dei servizi e il sistema di gestione aziendale per la Qualità e per l'ambiente.

Criteri e metodi per il funzionamento e il controllo dei processi

La cooperativa C.RE.A. conformemente a quanto indicato dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 e nella UNI EN ISO 14001:2015, determina e applica i criteri e i metodi necessari ad assicurare l'efficace funzionamento e la tenuta sotto controllo di tali processi.

Nell'ambito dei criteri e dei metodi viene inoltre specificato:

- Il monitoraggio
- La misurazione
- Gli indicatori di prestazione di tali processi

 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 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

Disponibilità di risorse

La Cooperativa garantisce le risorse (persone, competenze, consapevolezza, comunicazione, informazioni documentate, infrastrutture, ambienti per il funzionamento dei processi ecc.) necessarie per il funzionamento e il controllo dei processi.

In particolare:

- assicura la disponibilità di persone competenti per i ruoli loro assegnati (7.1; 7.2)
- definisce la disponibilità di infrastrutture e ambienti per il funzionamento dei processi (7.1)
- determina e mette a disposizione altre risorse per il funzionamento dei processi, quali ad esempio risorse per il monitoraggio e la misurazione, la conoscenza organizzativa, la consapevolezza (7.1; 7.3)
- determina le comunicazioni interne ed esterne pertinenti al sistema di gestione per la qualità (7.4)
- assicura la disponibilità di informazioni documentate incluse quelle prescritte dalla norma internazionale e quelle che CREA ha determinato come necessarie per il funzionamento dei processi

Responsabilità e autorità

Per i diversi processi la Cooperativa C.RE.A. determina le responsabilità e le autorità. All'interno del **MQ** e delle singole procedure gestionali, ambientali e di erogazione del servizio, sono definiti specificamente tali responsabilità e autorità.

Rischi e opportunità

Integrando l'approccio alla gestione del rischio nell'approccio per processi, il sistema di gestione aziendale per la Qualità e per l'ambiente della Cooperativa C.RE.A. affronta i rischi (minacce) e le opportunità (rischi positivi) connessi al funzionamento dei singoli processi.

Monitoraggio e controllo dei processi

La Direzione assicura il monitoraggio ed il controllo dei processi. In particolare:

- affida ad ogni singolo operatore responsabilità e autorità nel controllo dell'output della propria attività
- i responsabili, ai vari livelli, di ogni singola procedura sono tenuti al controllo e al monitoraggio in itinere della procedura loro affidata
- le procedure sono controllate preventivamente alla loro emissione
- sono attivati processi di controllo in itinere quali la gestione delle non conformità
- sono attivati audit interni
- i risultati sono verificati con la rilevazione della soddisfazione del cliente
- il controllo complessivo del sistema è effettuato in occasione del Riesame della Direzione

Impegno per il conseguimento dei risultati e per il miglioramento continuo

La Direzione attua tutti gli impegni definiti nel presente **MQ** e attiva azioni per il miglioramento continuo di questi processi. In particolare:

- effettua il riesame della Direzione
- predisponde la politica per la qualità e l'ambiente
- definisce il Piano di Miglioramento individuando gli obiettivi per la qualità e l'ambiente
- esamina risultati degli audit
- sviluppa l'analisi dei dati
- attiva le azioni correttive
- affronta i rischi e persegue le opportunità.