



C.RE.A. Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001  
MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE

Sezione 0

INTRODUZIONE

Ed. 1 MQ

# MANUALE QUALITÀ E 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
<b>Ed. 1 Rev. 05</b>	<b>01.12.2021</b>	<b>Revisione cap. 1</b>	<b>Tutti</b>	<b>Tutte</b>	<b>Modifica cap. 1 MQ</b>


### Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	01.12.2021	FIRMATO A DISTANZA
Approvazione	DIR	01.12.2021	FIRMATO A DISTANZA
Emissione	RAQ	01.12.2021	FIRMATO A DISTANZA

 <b>C.RE.A.</b> COOP. SOCIALE <b>C.RE.A. Società Cooperativa Sociale</b>	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 <b>MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE</b>	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 1 MQ

## SOMMARIO

0.1 GENERALITÀ .....	3
0.2 PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E AMBIENTE .....	6
0.3 L'APPROCCIO PER PROCESSI .....	7
0.4 RELAZIONE CON ALTRE NORME DI SISTEMI DI GESTIONE .....	10

 <b>C.RE.A.</b> COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 1 MQ

## 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](mailto:info@coopcrea.it)

PEC [crea@postalcert.it](mailto:crea@postalcert.it)

Web: [www.coopcrea.it](http://www.coopcrea.it)

### Attività

Progettazione ed erogazione di servizi educativi e socio assistenziali per cittadini stranieri, infanzia, minori, disabili ed anziani in regime residenziale, diurno e domiciliare.

### 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 (ONLUS) 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 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

 <b>C.RE.A.</b> COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 1 MQ

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 compartecipare 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 aziendali di procedere ad una evoluzione del sistema di gestione aziendale verso l'adozione dei crismi e dei requisiti volontari previsti dalla ISO14001:2015, convinzione dalla quale è scaturito un percorso di revisione di tutto il sistema C.RE.A. con particolare attenzione su alcune sue strutture che qui di seguito riepiloghiamo in tabella per brevità:

 <b>C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale</b>	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 1 MQ

<b>SEDE DENOMINAZIONE E INDIRIZZO</b>	ESTREMI CATASTALI	MQ SUPERFICIE	ATTIVITA' EROGATA
UFFICI E CD IL CAPANNONE VIA VIRGILIO 222 VIAREGGIO	FOGLIO 27 - MAPPALE 23	594,00	servizi educativi ed assistenziali disabili
RSA CASA DEI NONNI - VIA OBERDAN 28 CAMAIORE	FOGLIO 26- PART 500-501	674,00	servizi educativi ed assistenziali residenziali per anziani
CAP LA NOSTRA CASA - VIA OBERDAN 28 CAMAIORE	FOGLIO 28- PART 500-501	706,00	servizi educativi ed assistenziali residenziali disabili
CD CIMBILIUM E CAG KAMALEONTI - VIA FANIN 11 CAMAIORE	FOGLIO 15 - PARTICELLA 1507	368,00	servizi educativi ed assistenziali disabili e minori
CAP ARCA CASA - VIA COMPARINI 3 VIAREGGIO	FOGLIO 29 - MAPPALE 267 - SUB 57	655,00	servizi educativi ed assistenziali residenziali disabili
CD LE GIRANDOLE - V.LE EUROPA VIAREGGIO	FOGLIO 28 - PARTICELLA 163	155,00	servizi educativi ed assistenziali disabili
CD GIOCORAGGIO - VA XX SETTEMBRE 174 VIAREGGIO	FOGLIO 13-PART 202- SUB9	60,00	servizi educativi ed assistenziali disabili

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

- aumentare la capacità di fornire con regolarità i propri servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili, inclusi quelli specificamente inerenti l'erogazione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi (cfr. normativa di accreditamento sociale);
- 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;
- affrontare rischi e opportunità associati al contesto in cui opera la Cooperativa e ai suoi obiettivi;
- 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 ed educative.
- Di aumentare la propria efficienza energetica nell'erogazione dei servizi, migliorando nel contempo 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.R.E.A. sia in proprietà che ad altro titolo, rispetto ai precetti normativi applicabili.
- 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.

 <b>C.RE.A.</b> COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 1 MQ


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;
- 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 ~~per la qualità~~, 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. E' 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

 <b>C.RE.A.</b> COOP. SOCIALE <b>C.RE.A. Società Cooperativa Sociale</b>	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 1 MQ

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;
- 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, già presente nella precedente versione della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 e nel sistema qualità precedentemente adottato in conformità a detta norma.

La figura 1, tratta dalla nuova norma 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 ISO14001:2015.

 <b>C.RE.A.</b> COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 1 MQ

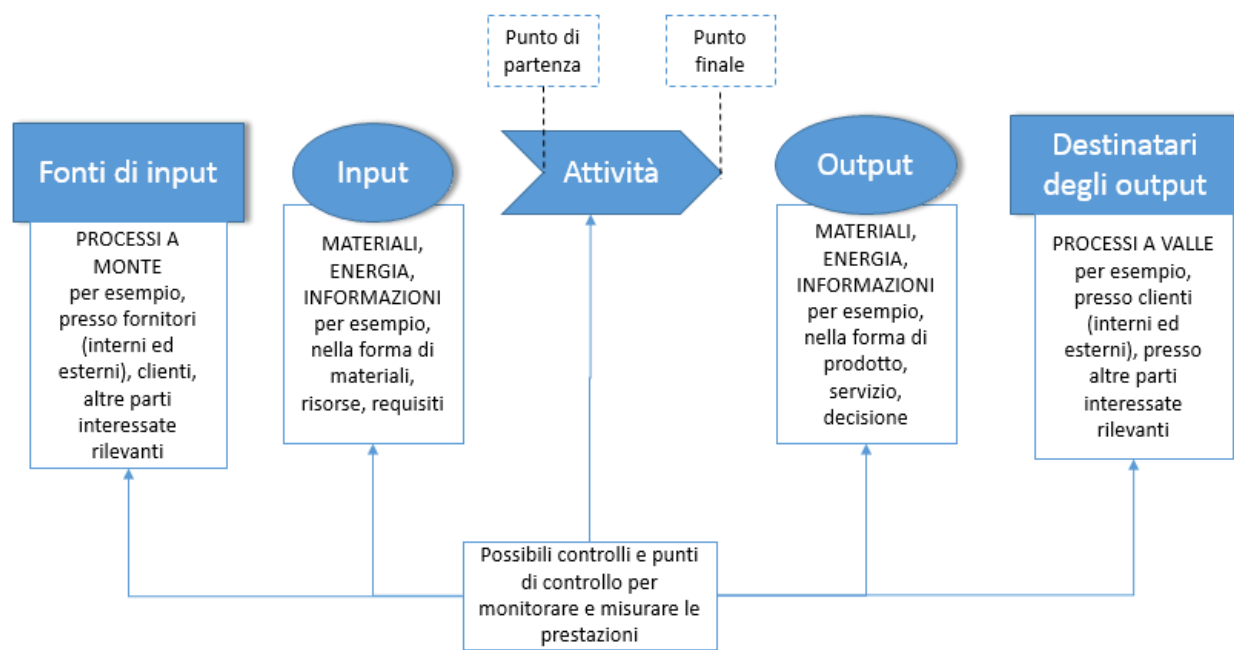


Figura 1 – Rappresentazione schematica di ogni singolo processo

Nel presente 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.



 <b>C.RE.A.</b> COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 1 MQ

- 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.

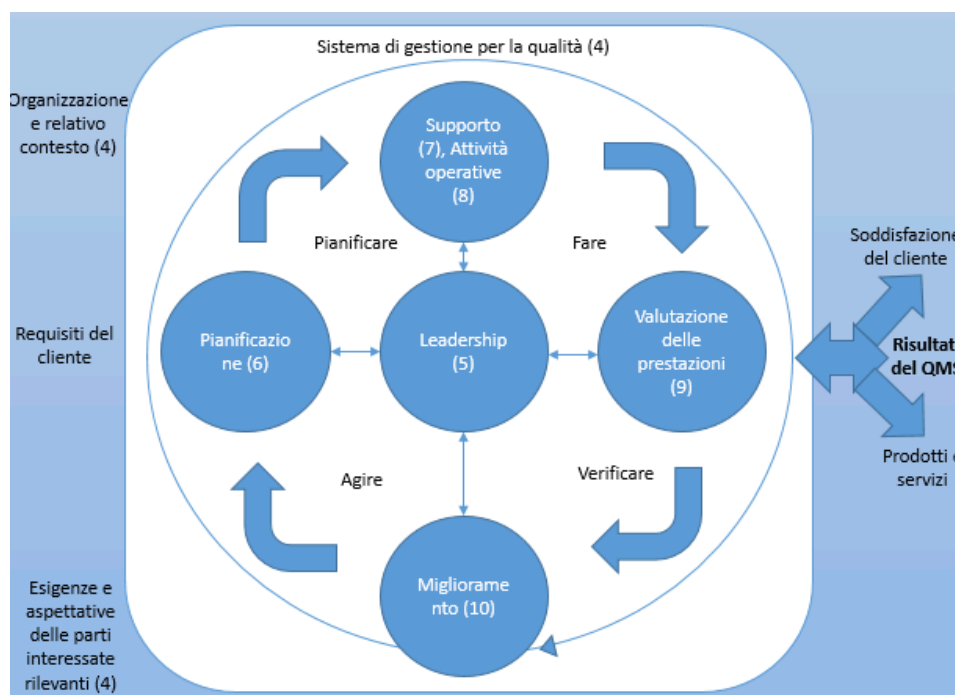



Figura 2 – Rappresentazione della struttura del MQ ispirato alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 nel ciclo PDCA

### 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

 <b>C.R.E.A.</b> COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 1 MQ

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 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 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.R.E.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 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. Nella Sezione 0 in Appendice 1, è riportato:

- 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:

 <b>C.R.E.A.</b> COOP. SOCIALE <b>C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale</b>	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 <b>MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE</b>	Sezione 0
	<b>INTRODUZIONE</b>	Ed. 1 MQ

- 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 invio tramite PEC ovvero in formato cartaceo tramite lista di distribuzione nella quale viene aggiornato il numero di copie distribuite, i destinatari e la data in cui la distribuzione è stata effettuata. La copia n. 1 del MQ è conservata presso la sede legale della Cooperativa, essa è emessa in modalità controllata per la quale non viene effettuata specifica distribuzione. Essa è nella disponibilità della Direzione e del RQ.
- in modalità 'non controllata', per scopi meramente informativi, non è soggetta a specifiche modalità di distribuzione né implica a carico del RQ obblighi in relazione alla registrazione della distribuzione stessa.

 <b>C.R.E.A.</b> COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 1 MQ

## Sezione 0 MQ - Appendice 1: Indice del Manuale Qualità e Stato delle Revisioni

Le modifiche al MQ sono introdotte dal Responsabile Qualità e approvate della Direzione. Ogni modifica di una sezione del MQ viene segnalata nella presente tabella indice, con indicazione del numero e dell'oggetto della revisione e della data di approvazione. La Sez. 0 MQ – Appendice 1 è distribuita ai destinatari di copie controllate del MQ e viene resa disponibile in formato .pdf scaricabile tramite area riservata sul sito [www.coopcrea.it](http://www.coopcrea.it). Gli interessati sono avvisati tramite email all'indirizzo di posta elettronica depositato per le comunicazioni interne.

Sezione del MQ	Denominazione della Sezione	Edizione MQ e Revisione Capitolo MQ	Oggetto della revisione	Data di approvazione	Correlazione con i capitoli delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015	Correlazione con il ciclo PDCA
<b>0</b>	<b>Introduzione</b>	<b>Ed. 1 Rev. 05</b>	<b>Revisione appendice 1</b>	<b>01.12.2021</b>	<b>0</b>	
<b>1</b>	<b>Scopo e campo di applicazione</b>	<b>Ed. 1 Rev. 05</b>	<b>Revisione cap. 1 per riduzione campo applicazione</b>	<b>01.12.2021</b>	<b>1</b>	
2	Riferimenti normativi	Ed. 1 Rev. 00	Nuova emissione	22.06.2018	2	
3	Termini e definizioni	Ed. 1 Rev. 00	Nuova emissione	22.06.2018	3	

 <b>C.R.E.A.</b> COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE	Sezione 0
	INTRODUZIONE	Ed. 1 MQ

4	Contesto dell'organizzazione	Ed. 1 Rev. 00	Nuova emissione	22.06.2018	4	PLAN
5	Leadership	Ed. 1 Rev. 00	Nuova emissione	22.06.2018	5	PLAN
6	Pianificazione	Ed. 1 Rev. 00	Nuova emissione	22.06.2018	6	PLAN
7	Supporto	Ed. 1 Rev. 00	Nuova emissione	22.06.2018	7	DO
8	Attività operative	Ed. 1 Rev. 00	Nuova emissione	22.06.2018	8	DO
9	Valutazione delle prestazioni	Ed. 1 Rev. 00	Nuova emissione	22.06.2018	9	CHECK
10	Miglioramento	Ed. 1 Rev. 00	Nuova emissione	22.06.2018	10	ACT