 <b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 <b>PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	PE 07.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI DI CURA E MANUTENZIONE DI AREE VERDI, PULIZIA AREE PUBBLICHE E PRIVATE E SPIAGGE, PULIZIA, SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE CIVILE, INDUSTRIALE E DI STRUTTURE SOCIALI E SANITARIE	<b>Rif. MQ Ed. 02 Sez. 8</b> <b>Rev. 01 del 01.08.22</b>

PE 07.01

### PROCEDURA DI EROGAZIONE

PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI DI CURA E MANUTENZIONE DI AREE VERDI, PULIZIA AREE PUBBLICHE E PRIVATE E SPIAGGE, PULIZIA, SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE CIVILE, INDUSTRIALE E DI STRUTTURE SOCIALI E SANITARIE

### Indice delle Revisioni

N° REVISIONE	DATA EMISSIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Rev. 00	01.08.2022	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	

### Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	01.08.2022	
Approvazione	DIR	01.08.2022	
Emissione	RAQ	01.08.2022	

 <b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 <b>PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	PE 07.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI DI CURA E MANUTENZIONE DI AREE VERDI, PULIZIA AREE PUBBLICHE E PRIVATE E SPIAGGE, PULIZIA, SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE CIVILE, INDUSTRIALE E DI STRUTTURE SOCIALI E SANITARIE	<b>Rif. MQ Ed. 02 Sez. 8</b> <b>Rev. 01 del 01.08.22</b>

## SOMMARIO

Indice delle Revisioni .....	1
Approvazioni.....	1
1 Scopo.....	3
2 Generalità.....	3
3 Applicabilità.....	3
4 Termini e Definizioni.....	3
5 Riferimenti e applicazione informazioni documentate.....	3
6 Responsabilità ed Aggiornamento .....	5
7 Tipologia di servizi erogati.....	6
7.1 Cura e manutenzione del verde .....	6
7.2 Pulizia aree pubbliche e spiagge.....	6
7.3 Pulizie civili, industriali e di strutture sociali e sanitarie in ambito pubblico e privato .....	6
8 Modalità Operative.....	7
8.1 Pianificazione attività .....	7
8.2 Svolgimento attività.....	8
8.2.1 Esecuzione della cura e manutenzione del verde .....	8
8.2.2 Esecuzione della pulizia di aree pubbliche e spiagge .....	9
8.2.3 Esecuzione di pulizie civili, industriali e di strutture sociali e sanitarie in ambito pubblico e privato .....	10
8.3 Verifica tecnica delle attività svolte e del budget .....	10
8.4 Rapporto annuale .....	11
9 Informazioni documentate .....	11
10 Controllo del processo e gestione del rischio.....	11

 <b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 <b>PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	PE 07.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI DI CURA E MANUTENZIONE DI AREE VERDI, PULIZIA AREE PUBBLICHE E PRIVATE E SPIAGGE, PULIZIA, SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE CIVILE, INDUSTRIALE E DI STRUTTURE SOCIALI E SANITARIE	<b>Rif. MQ Ed. 02 Sez. 8</b> <b>Rev. 01 del 01.08.22</b>

## 1 Scopo

Scopo della presente procedura di erogazione del servizio è definire le modalità e le responsabilità con cui la Cooperativa pianifica, gestisce e controlla i seguenti servizi, erogati mediante l'attività di inserimento lavorativo di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate:

- Servizi di cura e manutenzione di aree verdi
- Servizi di pulizia di aree pubbliche e spiagge
- Servizi di pulizia, sanificazione e disinfezione civili, industriali e di strutture sociali e sanitarie, in ambito pubblico e privato

La procedura analizza la pianificazione e la programmazione preliminare, la gestione delle fasi operative, ed il controllo del servizio erogato nei diversi cantieri, anche nell'ottica di un'adeguata gestione del rischio operativo inerente al processo.

## 2 Generalità

Nella presente procedura sono descritte le attività operative adottate dalla Cooperativa al fine di definire un programma di intervento inerente ai servizi individuati al paragrafo precedente, assicurando la definizione di una pianificazione per tipologia di servizio erogato, salvo individuare specifiche modalità di pianificazione dell'attività relativa alla singola commessa o al singolo cantiere.

Nella presente procedura sono inoltre descritte le modalità di erogazione dei diversi servizi, salvo l'adozione di specifiche istruzioni operative che potranno essere integrate per talune delle attività svolte ovvero in relazione a specifiche commesse o cantieri attivati, in relazione alla complessità del servizio richiesto.

## 3 Applicabilità

La presente procedura viene applicata a tutte le attività svolte dalla sezione 'B' della Cooperativa, mediante l'inserimento lavorativo di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate.

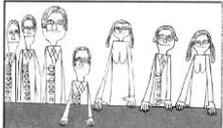
## 4 Termini e Definizioni

Si fa riferimento alla Sez. 3 del Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente.

## 5 Riferimenti e applicazione informazioni documentate

Norma UNI EN ISO 9001:2015, con particolare riferimento alla Sez. 8

Norma UNI EN ISO 14001:2015

 <b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 <b>PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	PE 07.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI DI CURA E MANUTENZIONE DI AREE VERDI, PULIZIA AREE PUBBLICHE E PRIVATE E SPIAGGE, PULIZIA, SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE CIVILE, INDUSTRIALE E DI STRUTTURE SOCIALI E SANITARIE	<b>Rif. MQ Ed. 02 Sez. 8</b> <b>Rev. 01 del 01.08.22</b>

Politica per la Qualità e per l'Ambiente

Manuale Qualità, con particolare riferimento alla Sez. 8

Organigramma della Cooperativa

Mansionari (Cfr. Elenco mansionari)

DVR ex D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Regolamento UE GDPR 2016/679 e normativa nazionale applicabile

Codice Etico e Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.

PG 01 Contesto dell'organizzazione

PG 02 Leadership

PG 03 Pianificazione sistema qualità e ambiente

PG 04 Gestione del rischio

PG 05 Gestione delle risorse umane

PG 05.02 Procedura inserimento lavorativo persone appartenenti a categorie svantaggiate

PG 06 Gestione infrastrutture, ambiente per il funzionamento dei processi e altre risorse di supporto

PG 07 Gestione della comunicazione

PG 08 Gestione delle informazioni documentati

PG 09 Progettazione e sviluppo

PG 10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi

PG 11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

PG 12 Fatturazione

PG 13 Bilancio e bilancio sociale

PG 14 Fornitori e gestione degli acquisti

PG 15 Gestione finanziaria

PG 16 Valutazione delle prestazioni

PG 17 Miglioramento

PG 18 Coordinamento infermieristico ed emergenze sanitarie

PA 18 Gestione requisiti cogenti, volontari e contrattuali

PA 19 Gestione processo di valutazione degli aspetti ambientali

PA 20 Gestione rifiuti

PA 21 Gestione sostanze pericolose

 <b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 <b>PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	PE 07.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI DI CURA E MANUTENZIONE DI AREE VERDI, PULIZIA AREE PUBBLICHE E PRIVATE E SPIAGGE, PULIZIA, SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE CIVILE, INDUSTRIALE E DI STRUTTURE SOCIALI E SANITARIE	<b>Rif. MQ Ed. 02 Sez. 8</b> <b>Rev. 01 del 01.08.22</b>

PA 22 Gestione emergenze ambientali

PA 23 Gestione controllo operativo ambientale

Nell'ottica di una progressiva digitalizzazione del sistema informativo e documentale, la Cooperativa C.RE.A. adotta una modalità di conservazione delle informazioni documentate rilevanti per il sistema qualità e relative al processo di erogazione del servizio.

## 6 Responsabilità ed Aggiornamento

L'aggiornamento della presente procedura è compito del Responsabile Assicurazione Qualità e ambiente. L'attività operativa è coordinata dal Coordinatore dei servizi CREA B e coinvolge lavoratori appartenenti a categorie di soggetti svantaggiati e non, con differenti qualifiche e professionalità, descritte all'interno dei mansionari aziendali.

In sintesi, l'organigramma funzionale della struttura può essere rappresentato come segue:



In caso di assenza del Coordinatore, le funzioni sono temporaneamente esercitate dalla Direzione che può delegare specifiche funzioni interne per sopperire alle attività necessarie. Lo stesso Coordinatore, in caso di assenza programmata, può lasciare consegne specifiche ad addetti che per esperienza siano in grado di assolvere ai compiti specifici assegnati.

Il Coordinatore ha le seguenti responsabilità in ordine alla gestione della procedura del servizio:

- collaborazione con il RAQ nella stesura della stessa
- diffusione a tutti i collaboratori e alle interfacce interessate
- corretta ed efficace applicazione
- controllo dell'applicazione con un monitoraggio continuo
- proposta di revisione e miglioramento

 <b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 <b>PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	PE 07.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI DI CURA E MANUTENZIONE DI AREE VERDI, PULIZIA AREE PUBBLICHE E PRIVATE E SPIAGGE, PULIZIA, SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE CIVILE, INDUSTRIALE E DI STRUTTURE SOCIALI E SANITARIE	<b>Rif. MQ Ed. 02 Sez. 8</b> <b>Rev. 01 del 01.08.22</b>

## 7 Tipologia di servizi erogati

I servizi erogati mediante l'inserimento lavorativo di persone appartenenti a categorie svantaggiate (sezione B della Cooperativa), operano nei seguenti ambiti operativi:

### 7.1 Cura e manutenzione del verde

Le principali attività svolte nell'ambito della cura e manutenzione del verde possono consistere in:

- Taglio erba
- Potatura siepi e tagli straordinari (es. arbusti, piante ecc.)
- Preparazione terreno per piantumazione, concimazioni
- Piantumazione piante e fiori
- Manutenzione (sostituzione piante, piccola potatura, irrigazione ecc.)

Le attività possono essere svolte su aree pubbliche o private.

### 7.2 Pulizia aree pubbliche e spiagge

Le aree principali di intervento nel caso di pulizia di aree pubbliche e spiagge sono:

- raccolta manuale attraverso l'uso di retini e sacchi neri dei rifiuti abbandonati, anche con l'aiuto di mezzi (es. trattore con rimorchio per il trasporto di quanto raccolto) e conferimento dei sacchi presso il luogo indicato dal Committente come punto di ritiro
- servizi accessori di pulizia e cura di aree e percorsi di accesso al mare
- servizi di pulizia per raccolta rifiuti abbandonati e spazzamento di aree pubbliche indicate dal Committente

### 7.3 Pulizie civili, industriali e di strutture sociali e sanitarie in ambito pubblico e privato

Le attività svolte all'interno di quest'ambito di operatività può essere descritto in base a:

- a) Tipologia di ambienti
- b) Tipologia di attività operative

Riguardo alla tipologia di ambienti, si distinguono:

- CIV – Civili abitazioni e altre strutture private
- IND – Aree di produzione industriale
- SER – Uffici, negozi
- STR – Strutture sociali e sanitarie

 <b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 <b>PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	PE 07.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI DI CURA E MANUTENZIONE DI AREE VERDI, PULIZIA AREE PUBBLICHE E PRIVATE E SPIAGGE, PULIZIA, SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE CIVILE, INDUSTRIALE E DI STRUTTURE SOCIALI E SANITARIE	<b>Rif. MQ Ed. 02 Sez. 8</b> <b>Rev. 01 del 01.08.22</b>

Riguardo alla tipologia di attività operative si distinguono:

- a) Pulizia preliminare sporco sciolto, con modalità manuali o l'ausilio di mezzi meccanici
- b) Detersione preliminare sporco aderito, con l'ausilio di prodotti detersivi
- c) Sanificazione e Disinfezione. La sanificazione in particolare è un "complesso di procedimenti e operazioni" di pulizia e/o disinfezione e comprende il mantenimento della buona qualità dell'aria anche con il ricambio d'aria in tutti gli ambienti. La disinfezione è in particolare un trattamento per abbattere la carica microbica di ambienti, superfici e materiali e va effettuata utilizzando prodotti disinfettanti (biocidi o presidi medico chirurgici) autorizzati dal Ministero della Salute.

## 8 Modalità Operative

### 8.1 Pianificazione attività

La fase preliminare alla pianificazione periodica del servizio presenta una serie di attività finalizzate alla raccolta degli elementi in ingresso utili alla pianificazione stessa quali:

- analisi dei bisogni e delle aspettative dei Clienti emerse nel corso dell'esperienza di servizio precedente
- analisi dei bisogni relativi alle nuove commesse e ai nuovi appalti aggiudicati
- rilevazione delle opportunità presenti negli ambiti specifici di operatività, sia relativamente a prodotti, attrezzature, sia ai processi di erogazione dei servizi e ai metodi in uso in contesti similari
- analisi della documentazione (verifiche precedenti, progetto, procedure, ecc.)
- analisi dei rischi operativi e legati a possibili emergenze, sia con riferimento ai singoli cantieri (aspetti logistici, ambientali, di sicurezza, sia relativi all'inserimento lavorativo di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate per i quali si veda la PG 05.02)

La pianificazione è svolta:

- a) per contratti di appalto pubblici
- b) in caso di attività affidate da committenti privati della durata di almeno un anno
- c) in caso di commesse singole o di cantieri occasionali per i quali si valuta l'analogia ad altre attività già pianificate, si farà riferimento alle modalità pianificate senza necessità di un piano specifico del singolo cantiere o della specifica commessa, consentendo pertanto una pianificazione direttamente collegata alla fase esecutiva del servizio.

 <b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 <b>PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	PE 07.01
	<b>PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI DI CURA E MANUTENZIONE DI AREE VERDI, PULIZIA AREE PUBBLICHE E PRIVATE E SPIAGGE, PULIZIA, SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE CIVILE, INDUSTRIALE E DI STRUTTURE SOCIALI E SANITARIE</b>	<b>Rif. MQ Ed. 02 Sez. 8 Rev. 01 del 01.08.22</b>

In fase di pianificazione:

- a) Viene anzitutto compilata una “Scheda commessa – budget economico” (Mod. SGQA 001 / PE 07.01). La scheda contiene i riferimenti essenziali alla commessa, la durata, il budget economico del periodo di servizio affidato, i costi del personale e i costi per mezzi, attrezzature e materiali. La scheda è redatta in base alle specifiche di progetto del servizio (offerta tecnica ed economica) formulati in gara e approvati. La scheda è redatta dal Responsabile amministrativo e dal Coordinatore servizi CREA B, in quanto responsabile tecnico dell'appalto.
- b) Viene poi compilato, con aggiornamento mensile, un “Piano di lavoro” (Mod. SGQA 002 / PE 07.01). Il piano di lavoro è un documento di pianificazione operativa della commessa che, in caso di particolare complessità dell'incarico può essere utilizzata anche distinguendo i singoli cantieri individuati.

Il Piano di lavoro riporta, per i diversi giorni del mese in cui è prevista l'erogazione del servizio, i siti/cantieri nei quali il servizio è programmato, indicando la squadra di lavoro assegnata e gli orari di svolgimento del servizio.

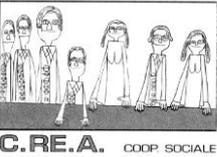
Il Piano è redatto dal Coordinatore servizi CREA B in quanto responsabile tecnico dell'appalto. Eventuali variazioni (es. assegnazione squadra a cantiere, cambio orario, cambio composizione squadra, gestione situazioni urgenti ecc.) sono oggetto di comunicazione tramite canali di comunicazione digitale (es. via email, chat whatsapp o altra messaggistica e/o telefonica, sono annotati dal Coordinatore servizi CREA B e, qualora risultino modificativi in via più stabile del Piano, la pianificazione viene aggiornata e nuovamente trasmessa agli interessati.

## 8.2 Svolgimento attività

### 8.2.1 Esecuzione della cura e manutenzione del verde

Riguardo allo svolgimento delle attività nell'ambito della cura e manutenzione del verde, sulla base degli specifici incarichi prevede:

- Irrigazione: Eseguire l'irrigazione manuale o automatizzata delle diverse specie vegetali, rispettando fasce orarie ed esigenze idriche delle piante e garantendo la distribuzione uniforme dell'acqua sulle superfici da annaffiare
- Ripristino manto erboso e taglio erba: Effettuare la cura del manto erboso, eseguendo gli eventuali interventi per il ripristino e/o la rigenerazione di aree compromesse e diradate e provvedendo, inoltre, al taglio dell'erba secondo le modalità previste (es. con o senza raccolta, trinciatura, ecc.)

 <b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 <b>PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	PE 07.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI DI CURA E MANUTENZIONE DI AREE VERDI, PULIZIA AREE PUBBLICHE E PRIVATE E SPIAGGE, PULIZIA, SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE CIVILE, INDUSTRIALE E DI STRUTTURE SOCIALI E SANITARIE	<b>Rif. MQ Ed. 02 Sez. 8</b> <b>Rev. 01 del 01.08.22</b>

- Cura delle fioriture: Eseguire la cura delle fioriture stagionali, garantendo un ottimale stato vegetativo della pianta, estirpando le vecchie fioriture ed il cotico erboso e provvedendo al riempimento delle eventuali fallanze
- Concimazione: Effettuare la concimazione delle diverse specie vegetali, selezionando la modalità di somministrazione, la tipologia del prodotto da utilizzare ed individuando il dosaggio necessario
- Trattamento di prevenzione e cura delle malattie delle piante: Preservare piante arbusti e prato da agenti patogeni, fitofagi e climatici, utilizzando i presidi fitosanitari autorizzati
- Potature: Eseguire la potatura delle diverse specie vegetali, selezionando la tecnica adeguata, provvedendo, in caso di alberature con alta propensione al cedimento al taglio radicale della pianta, ed effettuando la raccolta dei residui vegetali tagliati
- Attività connesse: Raccolta e conferimento dei rifiuti (sfalci) in raccolta differenziata o nei punti di ritiro indicati dal Committente. Svolgimento della manutenzione di macchinari, attrezzature ed impianti controllando il funzionamento ed eseguendo i diversi interventi (es. pulizia, affilatura, oleatura, ingrassaggio, ecc.) per garantirne l'efficienza.

### 8.2.2 Esecuzione della pulizia di aree pubbliche e spiagge

L'esecuzione del servizio di pulizia di aree pubbliche e spiagge comporta:

- La rastrellatura manuale con uso di retini e sacchi di bagnasciuga e arenile, ovvero rastrellatura meccanizzata mediante apposito mezzo costituito da trattore e rimorchio per il caricamento del materiale raccolto;  
La rastrellatura può avere durata e frequenza programmate diversificate sulla base del periodo dell'anno ovvero anche in relazione a specifiche urgenze segnalate dal Committente.  
L'esecuzione della pulizia delle spiagge deve assicurare il rispetto dell'ambiente naturale, in taluni casi rientrante in area protetta e, in ogni caso, ecosistema da tutelare anche mediante modalità di pulizia appropriate e non invasive o distruttive ad es. delle aree dunali.
- Il conferimento dei sacchi con i materiali raccolti presso il luogo indicato dal Committente come punto di ritiro
- L'esecuzione di servizi accessori di pulizia e cura di aree e percorsi di accesso al mare, che comportino la rimozione dei rifiuti e il ripristino
- L'esecuzione di servizi di pulizia di aree pubbliche esterne (es. piazze, strade, giardini ecc.) per raccolta rifiuti abbandonati ovvero per spazzamento dell'area in caso di accumulo di materiali), anche in tal caso con durata e frequenza diversificate e possibilità di attivazione per situazioni urgenti.

 <b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 <b>PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	PE 07.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI DI CURA E MANUTENZIONE DI AREE VERDI, PULIZIA AREE PUBBLICHE E PRIVATE E SPIAGGE, PULIZIA, SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE CIVILE, INDUSTRIALE E DI STRUTTURE SOCIALI E SANITARIE	<b>Rif. MQ Ed. 02 Sez. 8</b> <b>Rev. 01 del 01.08.22</b>

### 8.2.3 Esecuzione di pulizie civili, industriali e di strutture sociali e sanitarie in ambito pubblico e privato

L'esecuzione delle attività di pulizia e sanificazione deve seguire un procedimento sequenziale che assicuri:

- La rimozione preliminare dello sporco sciolto, con modalità manuali o l'ausilio di mezzi meccanici da pavimenti e superfici, senza (o con minimo) sollevamento di polvere, anche in considerazione dello specifico ambiente oggetto di pulizia.
- L'esecuzione della detersione preliminare dello sporco aderito, con l'ausilio di prodotti detergenti che assicurino la rimozione e l'allontanamento dello sporco e dei microrganismi in esso presenti, con conseguente riduzione della carica microbica. La detersione è un intervento obbligatorio prima di disinfezione e sterilizzazione, perché lo sporco è ricco di microrganismi che vi si moltiplicano attivamente ed è in grado di ridurre l'attività dei disinfettanti.
- L'esecuzione, infine, della sanificazione e/o della disinfezione è determinata anche dalla tipologia di ambiente e dalle necessità richieste da normative cogenti e dal Cliente stesso. Nelle attività di sanificazione e disinfezione, in relazione al tipo di superficie, vengono applicati mezzi chimici o fisici con azione inattivante dei microrganismi target, comprovata in letteratura scientifica.

Per le attività di pulizia, sanificazione e disinfezione sono predisposte Istruzioni di lavoro:

- a) Per ciascuna delle strutture sociali e socio-sanitarie, con un piano di lavoro e schede di esecuzione delle pulizie ordinarie e profonde (Cfr. IL allegate alla PG 06).
- b) Negli altri casi, si utilizza un'istruzione di lavoro generale che contempla l'esecuzione delle tre fasi di lavoro sopra individuate, dei principali prodotti utilizzati, del piano di lavoro previsto per il singolo appalto.
- c) Presso il singolo cantiere è presente il foglio di esecuzione delle pulizie, con indicazione dell'intervento svolto per ciascuna data, allo scopo di documentare le attività svolte ai fini della rendicontazione, dandone tuttavia dimostrazione al Cliente nel corso di svolgimento del servizio stesso.

### 8.3 Verifica tecnica delle attività svolte e del budget

L'attività è tenuta sotto controllo e verificata in itinere secondo le seguenti modalità:

- Mediante verifica dei fogli presenza / interventi svolti (Mod. SGQA 003 PE 07.01) e del riepilogo degli interventi (Mod. SGQA 004 PE 07.01) da parte del Coordinatore servizi CREA B.

Questi svolge, almeno mensilmente, un controllo delle attività svolte mediante riscontro dei fogli presenza e degli interventi effettuati, riscontrandone la corrispondenza con quanto pianificato. In caso di situazione di difformità il Coordinatore provvede ad esporre una NC.

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 <b>PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	PE 07.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI DI CURA E MANUTENZIONE DI AREE VERDI, PULIZIA AREE PUBBLICHE E PRIVATE E SPIAGGE, PULIZIA, SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE CIVILE, INDUSTRIALE E DI STRUTTURE SOCIALI E SANITARIE	<b>Rif. MQ Ed. 02 Sez. 8</b> <b>Rev. 01 del 01.08.22</b>

- Mediante verifica in itinere delle attività tecniche svolte e del budget orario ed economico rispetto a quanto pianificato, da parte del Responsabile Amministrativo e del Coordinatore servizi CREA B. La verifica è svolta periodicamente, sulla base della durata dell'appalto. In caso di durata almeno annuale è svolta almeno ogni sei mesi. In caso di durata inferiore viene stabilita una verifica intermedia a metà periodo. In caso di durata breve del servizio, fino a tre mesi, viene svolta una verifica finale. La verifica viene effettuata sulla base del Riepilogo degli interventi, redatto su base mensile,

## 8.4 Rapporto annuale

All'approssimarsi della fine dell'anno, di norma in autunno, il Coordinatore stila un "Rapporto Annuale" da inviare alla Direzione della Cooperativa. Il rapporto contiene gli elementi fondamentali di valutazione delle attività svolte, degli obiettivi conseguiti, degli altri aspetti inerenti la gestione del servizio, inclusi rischi e opportunità nonché gli aspetti di miglioramento suggeriti.

## 9 Informazioni documentate

Tutti gli operatori sono chiamati a documentare l'attività operativa nelle forme e modalità previste, sulla base delle deleghe assegnate internamente alle squadre di lavoro. Tutta la documentazione viene conservata a cura del Coordinatore servizi CREA B.

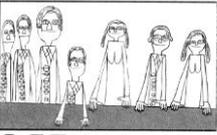
Tutta la documentazione riguardante il processo di pianificazione ed erogazione del servizio viene conservata, presso il Cliente (es. nel caso di servizi di pulizia), ovvero presso la Cooperativa (negli altri casi), per la durata dell'appalto. Una volta terminato l'appalto, presso la Cooperativa viene conservata (in copia formato cartaceo o digitale) la sola documentazione inerente alla rendicontazione delle attività svolte e i rapporti annuali del servizio.

La Cooperativa assicura la progressiva informatizzazione della gestione delle informazioni documentate inerenti al servizio.

## 10 Controllo del processo e gestione del rischio

Nella gestione dei servizi CREA B il personale fa riferimento ai metodi e alle buone pratiche, nonché alle norme tecnico-professionali relative alla professione esercitata e per quanto di rispettiva competenza.

La Cooperativa nella gestione del processo e dei servizi CREA B ha individuato e definito inoltre dei punti critici, di seguito riportati, da tenere sotto controllo mediante apposite modalità.

 <b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 <b>PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	PE 07.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI DI CURA E MANUTENZIONE DI AREE VERDI, PULIZIA AREE PUBBLICHE E PRIVATE E SPIAGGE, PULIZIA, SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE CIVILE, INDUSTRIALE E DI STRUTTURE SOCIALI E SANITARIE	<b>Rif. MQ Ed. 02 Sez. 8</b> <b>Rev. 01 del 01.08.22</b>

Punti critici individuati:

- a. corretta e tempestiva compilazione della modulistica
- b. corretta realizzazione delle attività programmate
- c. relazione con il Committente
- d. relazione con i colleghi della squadra
- e. raccolta dei problemi espressi dai Committenti
- f. corretta gestione degli eventi critici e delle NC
- g. gestione in sicurezza del servizio
- h. rispetto e cura degli obiettivi ambientali

Il processo sopra identificato è controllato con le seguenti modalità:

- Compilazione periodica delle schede di verifica delle attività e stesura del rapporto annuale del servizio.
- Analisi comparata, a cura del RAQ e della Direzione, dei risultati degli audit interni e dei risultati dell'audit periodico di soddisfazione del cliente e delle NC verificatesi in occasione del Riesame della Direzione al fine di armonizzare gli interventi nell'ottica del miglioramento continuo.

Ai fini di un controllo del processo di pianificazione ed erogazione dei servizi CREA B, particolare rilevanza rivestono le opinioni e le valutazioni inerenti alla soddisfazione degli operatori e del clima interno.

Nello svolgimento del servizio è attuato a livello operativo la gestione del rischio secondo quanto previsto dalla procedura PG 04.