

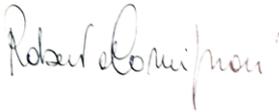
 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

PROCEDURA GESTIONALE
PG 02 LEADERSHIP

Indice delle Revisioni

REVISIONE PG	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Rif. Ed. 0 MQ Rev. 00	29.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015
Rif. Ed. 1 MQ 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
Rev. 01	29.06.2022	Revisione	Tutti	Tutte	Modifiche per assetto organizzativo
Rev. 02	19.04.2023	Revisione	Tutti	Tutte	Integrazione UNI/PdR 125:2022

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	19.04.2023	
Approvazione	DIR	19.04.2023	
Emissione	RAQ	19.04.2023	

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

SOMMARIO

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni	1
1. Scopo.....	3
2. Generalità.....	3
3. Applicabilità.....	4
4. Termini e definizioni.....	5
5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate.....	5
6. Responsabilità e aggiornamento.....	5
7. Responsabilità nell'assicurare il conseguimento dei risultati attesi, dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente, nella assicurazione di pertinenti controlli e valutazioni delle prestazioni e nel miglioramento continuo.....	6
8. Focalizzazione sul cliente	7
9. Politica per la qualità, per l'ambiente e per la parità di genere	8
9.1 Contenuti e formalizzazione	8
9.2 Comunicazione della Politica per la qualità, per l'ambiente e per la parità di genere	9
9.3 Verifica della Politica aziendale per la qualità e l'ambiente e per la parità di genere	9
9.4 Riesame della Politica aziendale per la qualità e l'ambiente e per la parità di genere	10
10. Promozione dell'approccio per processi e dell'approccio basato sulla gestione del rischio .	10
11. Organizzazione	10
11.1 Organigramma.....	10
11.2 Mansionari.....	11
11.3 Partecipazione, guida e sostegno alle persone	11
11.4 Sostegno ai ruoli gestionali per dimostrare leadership	12
11.5 Organi di Staff.....	12
Campo di applicazione Prassi UNI/PdR 125:2022 nel sistema di gestione C.RE.A.	13
Impegno e leadership nel promuovere la parità di genere	13
Processi relativi alla parità di genere	16
12. Comunicazione e Documentazione	17
13. Controllo del processo e gestione del rischio	18

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

1. Scopo

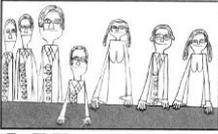
Scopo della presente procedura è definire le modalità e le responsabilità con cui la Cooperativa assicura:

- la leadership e l'impegno al sistema di gestione per la qualità e l'ambiente **e per la parità di genere**
- la focalizzazione sul cliente
- la politica aziendale per la qualità e l'ambiente **e per la parità di genere**
- la comunicazione relativa alla politica aziendale per la qualità e l'ambiente **e per la parità di genere**
- la definizione di ruoli, responsabilità e autorità all'interno della Cooperativa

2. Generalità

La procedura stabilisce le modalità attraverso cui il CdA e la Direzione della Cooperativa assicurano leadership e impegno per il sistema di gestione per la qualità e l'ambiente **e per la parità di genere**:

- a) Assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente **e per la parità di genere**, adottando l'approccio della gestione per processi e l'approccio alla gestione del rischio a ogni livelli del sistema e assicurando la corretta applicazione e il miglioramento continuo dello stesso.
- b) Stabilendo la politica per la qualità e l'ambiente **e per la parità di genere** e gli obiettivi relativi al sistema di gestione aziendale in coerenza con il contesto e con gli indirizzi strategici della Cooperativa. (Si veda Sez. 5 MGI)
- c) Assicurando l'integrazione dei requisiti del Cliente e quelli cogenti applicabili nei processi aziendali pertinenti al campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente.
- d) Promuovendo ai diversi livelli dell'organizzazione l'utilizzo dell'approccio per processi e l'approccio basato sulla gestione del rischio, anche attraverso la progressiva e continua implementazione della formazione a sostegno delle competenze delle persone e dello sviluppo della cultura organizzativa della Cooperativa.
- e) Assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al sistema di gestione per la qualità e l'ambiente **e per la parità di genere** e in particolare, le persone, le infrastrutture, gli ambienti per il funzionamento dei processi nonché altre risorse necessarie e sufficienti per il corretto ed efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente (risorse per il monitoraggio e la misurazione, consapevolezza, competenze, comunicazione, informazioni documentate). (Si veda Sez. 7 MGI)
- f) Comunicando all'interno e all'esterno della Cooperativa l'importanza di una gestione efficace del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente **e per la parità di genere** e della conformità ai requisiti del sistema di gestione aziendale, in particolare attraverso la diffusione della conoscenza e della consapevolezza rispetto alla Politica aziendale per la Qualità e l'ambiente, alle Carte dei Servizi, al Codice Etico, nonché attraverso appropriate azioni informative e formative in relazione al sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente (Si veda Sez. 5 MGI – Codice Etico ex D.Lgs 231/01).

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

- g) Assicurando che il sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente **e per la parità di genere** consegua i risultati attesi, approntando opportuni controlli sui servizi erogati e valutazioni sulle prestazioni del sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente, tali da prevenire l'erogazione di servizi non conformi, aumentare la soddisfazione del cliente, correggere prontamente ed efficacemente eventuali non conformità che si verificassero, riesaminando periodicamente il sistema di gestione aziendale, valutando altresì rischi ed opportunità in relazione alla capacità della Cooperativa di conseguire i propri risultati attesi. (Si veda Sez. 9 MGI)
- h) Facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone (ad esempio mediante opportune iniziative, processi informativi e formativi, attraverso le modalità di direzione e coordinamento delle persone, attraverso opportune politiche di crescita all'interno dell'organizzazione, non ultimo mediante una opportuna definizione di ruoli, responsabilità e autorità ai diversi livelli dell'organizzazione ecc.) affinché contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente. In particolare, la natura stessa della Cooperativa spinge ad attivare approcci partecipativi coerenti con i principi e le modalità statutarie previste per la partecipazione attiva dei soci e dei lavoratori, promuovendo iniziative e processi di coinvolgimento nella implementazione del sistema di gestione aziendale, assicurando e incoraggiando per i pertinenti livelli di responsabilità, la possibilità di partecipare alla costruzione delle decisioni. (Si veda Sez. 5 e 7 MGI)
- i) Promuovendo il miglioramento continuo dei singoli processi ai diversi livelli dell'organizzazione e del sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente nel suo insieme (si veda Sez. 10 MGI)
- j) Fornendo sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership, come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità, anche attraverso modalità programmate di incontri organizzativi e attività formative riservate tali ruoli gestionali (es. riunioni Coordinatori e Referenti di area, riunioni dell'Ufficio di Direzione ecc., anche con la compresenza del Consiglio di Amministrazione)
- k) Promuovendo politiche, azioni, monitoraggi e valutazioni in ordine all'applicazione della Uni/PdR 125:2022 in materia di Parità di Genere. In particolare, promuove l'integrazione delle Politiche di Genere nell'ambito della Politica del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente, la Pianificazione strategica nell'ambito della Pianificazione di Miglioramento, individuando qui obiettivi ed azioni specifiche in attuazione delle politiche e finalizzate al miglioramento delle performance in materia di parità di genere all'interno della Cooperativa.**

3. Applicabilità

La presente procedura si applica nell'ambito delle attività dirette a:

- Assicurare leadership e impegno
- Focalizzare l'intero sistema **integrato** sul cliente

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

- Determinare la politica per la qualità **e per la parità di genere**
- Determinare ruoli, responsabilità e autorità all'interno della Cooperativa

4. Termini e definizioni

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

5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Norma UNI EN ISO 14001:2015 par. 5

Norma UNI 11034

Norma UNI 11010

Norma UNI 10881

Manuale di gestione per la Qualità e l'ambiente, Sez. 5

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

UNI/PdR 125:2022

PG 01 Contesto dell'organizzazione

PG 03 Pianificazione sistema di gestione aziendale

PG 04 Gestione del rischio

PG 16 Valutazione delle prestazioni

PG 17 Miglioramento

Mod. AQ 001/PG02 Politica Aziendale per la qualità e l'ambiente **e per la parità di genere**

Mod. AQ 002 / PG02 Organigramma

Mod. AQ 003 / PG02 Mansionario aziendale

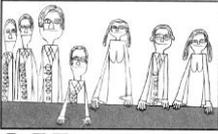
6. Responsabilità e aggiornamento

L'aggiornamento della presente procedura è compito del Responsabile Assicurazione Qualità e ambiente.

Le responsabilità relative all'applicazione della presente procedura sono riportate nella seguente matrice.

Attività	Responsabilità			
	CdA	Direzione	Responsabili e Coordinatori	RAQ
Leadership e impegno	●	●	○	□
Focalizzazione sul cliente	●	●	●	□
Determinazione politica per la qualità, per l'ambiente e per la parità di genere	●	●		□
Determinazione ruoli, responsabilità e autorità	●	●		□

● Responsabilità primaria ○ Responsabilità secondaria □ Collaborazione

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

7. Responsabilità nell'assicurare il conseguimento dei risultati attesi, dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente, nella assicurazione di pertinenti controlli e valutazioni delle prestazioni e nel miglioramento continuo

La Direzione assicura che il sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente consegua i risultati attesi, approntando opportuni controlli sui servizi erogati (PE – Procedure di erogazione del servizio) e sulle attività impattanti con l'ambiente e la normativa applicabile in materia ambientale (PA – Procedure di gestione ambientale) nell'ambito dell'attività operativa e valutazioni sulle prestazioni del sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente (PG 16 Valutazione delle prestazioni).

Tali attività di controllo sono dirette ad assicurare la prevenzione di servizi/processi non conformi, riducendo al minimo per quanto possibile l'errore umano nella erogazione del servizio educativo, assistenziale e socio-sanitario.

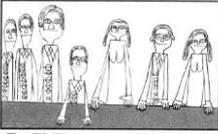
La valutazione delle prestazioni (PG 16 Valutazione delle prestazioni) sono dirette poi ad aumentare la soddisfazione del cliente verificandone periodicamente i livelli di gradimento, correggere prontamente ed efficacemente eventuali non conformità che si verificassero intervenendo pertanto sulle cause che le hanno generate affinché non si riproducano nel futuro, a riesaminare periodicamente il sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente, valutando altresì rischi ed opportunità in relazione alla capacità della Cooperativa di conseguire i propri risultati attesi.

La procedura gestionale PG 16 Valutazione delle prestazioni specifica nel dettaglio tali attività di controllo e valutazione.

La Direzione si assume la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente, adottando l'approccio della gestione per processi e l'approccio alla gestione del rischio a ogni livello del sistema e assicurando la corretta applicazione e il miglioramento continuo dello stesso.

Per questo sono specificamente adottati:

- La definizione dei processi e della loro interazione nell'ambito del MGI Sez. 4 Contesto dell'organizzazione
- La determinazione delle modalità attraverso le quali la Cooperativa applica una gestione del rischio sui diversi processi (PG 04 Gestione del rischio)
- Le specifiche modalità di controllo delle singole procedure gestionali, delle singole procedure di erogazione del servizio, e delle singole procedure ambientali al fine di assicurare la corretta applicazione

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

- Il supporto necessario alla corretta applicazione del sistema, tra cui la disponibilità delle risorse assegnate ai vari processi, la formazione per lo sviluppo di appropriate competenze e un esercizio della leadership e del controllo costanti
- Lo svolgimento di appropriate attività di valutazione delle prestazioni (audit interni, rilevazione della soddisfazione del cliente e del clima interno, gestione dei reclami, gestione degli eventi critici, gestione delle non conformità, riesame della direzione) specificate nelle procedure PG 16 e PG 17.
- Impegno nel miglioramento continuo della idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente **e per la parità di genere** (PG 17).

8. Focalizzazione sul cliente

La focalizzazione sul Cliente è determinata da un impegno e dall'esercizio della leadership da parte del Consiglio di Amministrazione e della Direzione della Cooperativa, affinché il sistema, in tutte le sue parti, sia capace con regolarità di:

- Determinare, comprendere e soddisfare con regolarità i requisiti del Cliente e quelli cogenti applicabili. Per questo, nell'ambito del sistema qualità la Direzione pone particolare attenzione:
 - a) All'applicazione delle normative cogenti, con particolare attenzione alle norme in materia ambientale, di agibilità e abitabilità delle strutture, sicurezza degli edifici, degli impianti, dei veicoli e delle attrezzature, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, lavoro e obblighi previdenziali e assistenziali, sicurezza alimentare, autorizzazione e accreditamento istituzionali, tutela della riservatezza in materia di dati personali e sensibili (PG 06 – PG 09 – PE – PA);
 - b) All'applicazione delle regole professionali e delle buone pratiche asseverate a livello scientifico relative ai contenuti professionali delle attività erogate, mediante adozione di una raccolta di protocolli professionali (RAC PRO)
 - c) Alle attività di progettazione e sviluppo nelle quali vengono acquisiti e/o stabiliti i requisiti del Cliente – committente nell'ambito dei bandi e dei capitolati di gara di appalto per l'aggiudicazione di servizi (PG 09).

Per questo viene disposto un monitoraggio da parte del RAQ sulla normativa vigente e sui protocolli professionali e vengono:

- Mantene informazioni documentate circa protocolli professionali, anche in linea con i requisiti determinati in sede di accreditamento sociale
- Conservare informazioni documentate relativamente alle novità normative, con elenco aggiornato della normativa vigente.

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

Il Responsabile della Progettazione è responsabile della rilevazione degli specifici requisiti del Cliente – committente per quanto attiene alle singole gare secondo quanto previsto dalla PG 09 Progettazione e Sviluppo.

- Determinare e affrontare i rischi negativi (minacce) e di cogliere le opportunità (rischi positivi) che possono influenzare la conformità dei servizi erogati e la capacità di accrescere la soddisfazione del Cliente.

La procedura PG 04 Gestione del rischio determina le modalità attraverso le quali per i singoli processi, la Direzione identifica, analizza, tratta e valuta tali rischi e tali opportunità. Il RAQ è responsabile della efficace gestione del rischio all'interno dell'organizzazione.

- Mantenere una focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del Cliente, acquisendo per tale scopo, appropriate valutazioni da parte del Cliente stesso

Nella PG 16 Valutazione delle prestazioni sono indicate le modalità specifiche di rilevazione della soddisfazione del Cliente esterno ed interno.

Nelle Procedure di Erogazione del servizio (PE) e nei Protocolli professionali (PRO), sono indicate le modalità specifiche con le quali vengono affrontati i rischi e le opportunità connessi con l'erogazione del servizio alla persona.

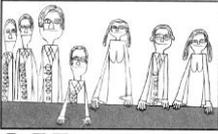
Nelle Procedure Ambientali trasversali a tutti i servizi (PA), sono indicate le modalità specifiche con le quali vengono affrontati i rischi e le opportunità connessi con gli aspetti ambientali impattanti sull'erogazione dei servizi.

9. Politica per la qualità, per l'ambiente e per la parità di genere

9.1 Contenuti e formalizzazione

La Politica aziendale per la Qualità e l'ambiente consiste nella definizione dei principi guida per la Cooperativa C.RE.A. che ispirano tutti i processi e caratterizzano le modalità attraverso le quali operano tutti coloro che svolgono attività nella Cooperativa ai diversi livelli dell'organizzazione e per i diversi ruoli assegnati. Essa è articolata nei suoi punti fondamentali e formalizzata nell'informazione documentata "Politica Aziendale per la qualità e l'ambiente" Mod. AQ 001/PG02, quale estratto del MGI Sez. 5. Tali principi base costituiscono il riferimento per tutta la Cooperativa in relazione a:

- I valori e i principi etici della Cooperativa con l'inclusione del Codice Etico
- la strategia della Cooperativa per la Qualità
- la strategia della Cooperativa per la gestione Ambientale

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

- **i principi e le strategie generali della Cooperativa per la Parità di Genere**
- il ruolo del Personale per la Qualità e l'ambiente
- il ruolo del Sistema Qualità e l'ambiente
- l'interfaccia con il Cliente
- l'interfaccia con i Fornitori
- gli approcci alla gestione per processi e alla gestione del rischio alla base del sistema di gestione Aziendale per la qualità e l'ambiente **e per la parità di genere.**

È compito del CdA stabilire la Politica Aziendale per la Qualità e l'ambiente **e per la parità di genere**. Essa deriva peraltro dalla comprensione dell'organizzazione e del contesto, nonché dai requisiti delle parti interessate (Sez. 4 MGI – PG 01).

9.2 Comunicazione della Politica per la qualità, **per l'ambiente e per la parità di genere**

La Politica Aziendale per la Qualità e l'ambiente **e per la parità di genere** è firmata dal Presidente.

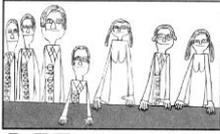
La Politica Aziendale per la Qualità e l'ambiente **e per la parità di genere** è distribuita a tutte le persone dal RAQ per il tramite dei Responsabili e dei Coordinatori dei servizi. È inoltre disponibile:

- Sul sito web della Cooperativa, www.coopcrea.it
- All'interno dell'Ufficio di Direzione, dei Servizi e delle Strutture è affissa in bacheca.
- È consegnata ai neo-assunti
- È consegnata ai nuovi utenti, familiari e rappresentanti legali degli utenti al momento dell'ingresso
- Su richiesta degli Enti committenti viene comunicata e/o allegata all'interno dei progetti di gara
- È comunicata alle altre parti interessate quando appropriato
- È consegnata a chiunque ne faccia richiesta

La Direzione ha cura che la Politica Aziendale per la Qualità e l'ambiente **e per la parità di genere** sia efficacemente applicata e adeguatamente compresa all'interno di tutta l'organizzazione. Per questo pianifica riunioni ai diversi livelli operativi (CdA, Coordinatori, Ufficio di Direzione, Equipe ecc.), assicura un appropriato piano formativo per le persone che lavorano in C.RE.A. e promuove l'applicazione del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente in ogni sua parte al fine di dare piena attuazione alla politica stessa.

9.3 Verifica della Politica aziendale per la qualità e l'ambiente **e per la parità di genere**

Nell'ambito degli audit interni viene verificata la comprensione e l'applicazione della politica in relazione all'efficacia dei processi e all'attuazione degli obiettivi di miglioramento per quanto di pertinenza.

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

9.4 Riesame della Politica aziendale per la qualità e l'ambiente e per la parità di genere

Nel riesame della direzione, il Consiglio di Amministrazione può valutare di sottoporre a revisione ed aggiornamento la politica, nonché le modalità della sua comunicazione anche al fine di aumentarne la diffusione e la comprensione.

10. Promozione dell'approccio per processi e dell'approccio basato sulla gestione del rischio

La Direzione è impegnata a promuovere costantemente l'approccio per processi e l'approccio alla gestione del rischio (PG 03 Pianificazione sistema qualità PG 04 Gestione del rischio).

I processi del sistema di gestione sono definiti nel CAP 04 del MQ.

Per questo, nell'ambito del piano della formazione vengono individuati opportuni interventi formativi atti ad assicurare specificamente consapevolezza, conoscenza e competenze nella applicazione di tali approcci e del sistema di gestione per la qualità all'interno dell'organizzazione.

Il RAQ propone annualmente tali interventi da inserire nel Piano della Formazione.

11. Organizzazione

La Cooperativa C.RE.A. stabilisce la propria organizzazione attraverso i seguenti strumenti:

- L'organigramma aziendale
- I mansionari

A livello di singolo servizio o struttura, la procedura di erogazione del servizio di riferimento indica l'organigramma del servizio.

Presso ciascun servizio è inoltre conservato l'elenco del personale in organico assegnato al servizio stesso con indicazione delle qualifiche. Il Responsabile Amministrazione del personale provvede ad aggiornare e a distribuire l'elenco del personale ai singoli servizi.

11.1 Organigramma

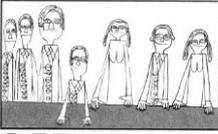
I ruoli, le responsabilità e le autorità sono definiti in un organigramma aziendale funzionale e nominativo redatto sul Mod. AQ 002 / PG02.

L'organigramma è elaborato a cura del RAQ su indicazione della Direzione, è approvato dal C.d.A, firmato dal Presidente e diffuso tramite affissione negli uffici e nelle sedi dei servizi oltre che reso disponibile sul sito web www.coopcrea.it

La richiesta di modifica dell'organigramma è formulata dalla Direzione al RAQ:

- In caso di aggiunta di nuove funzioni o servizi
- In caso di modifica (sostituzione, variazione,
- In caso di variazione di nominativi nei ruoli di responsabilità individuati

Salvo particolari cambiamenti l'organigramma è aggiornato nel corso del Riesame della Direzione.

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

Ad ogni variazione l'organigramma è nuovamente distribuito dal RAQ nelle modalità sopra indicate.

11.2 Mansionari

È compito della Direzione formulare il mansionario per ogni funzione aziendale e sottoporlo all'approvazione del Consiglio di Amministrazione. Il RAQ offre la propria collaborazione per la redazione dei mansionari sul Mod. AQ 003 / PG02.

Tale mansionario riporta:

- la funzione
- la dipendenza funzionale
- le principali mansioni/funzioni/responsabilità anche rispetto al Sistema di gestione per la Qualità e l'ambiente **e la parità di genere**
- i requisiti minimi per la qualifica

I mansionari vengono definiti per le principali funzioni presenti in Cooperativa che hanno influenza sulla organizzazione aziendale e sulla erogazione dei servizi.

E' disponibile un elenco aggiornato dei mansionari. A ciascun lavoratore è consegnato e illustrato il proprio mansionario all'ingresso in Cooperativa ovvero per ogni aggiornamento successivo, affinché sia assicurata un'adeguata comunicazione e comprensione dello stesso dal lavoratore e che questi lo applichi nello svolgimento delle proprie mansioni, assumendo l'autorità e le responsabilità connesse al ruolo e operando tuttavia entro i limiti di quanto pertinente la propria funzione ed espressamente definito all'interno del mansionario.

All'inizio di ogni anno il Responsabile Amministrazione del personale trasmette ai vari servizi i mansionari ancorché non revisionati. Tale distribuzione ha lo scopo di assicurare che le persone focalizzino la propria attenzione sui compiti assegnati, anche ai fini di ridurre il rischio di commissione dell'errore umano.

11.3 Partecipazione, guida e sostegno alle persone

La Cooperativa C.RE.A., a partire dalla sua stessa natura cooperativa, assume la partecipazione dei soci lavoratori come un elemento fondante del proprio funzionamento.

La Direzione è impegnata a sostenere le persone che lavorano in C.RE.A. mediante:

- Corretta applicazione del CCNL Cooperative sociali
- Adeguata informazione al momento dell'assunzione a cura dell'Amministrazione del personale (PG 05 Gestione risorse umane)
- Formazione e aggiornamento per quanto previsto dalle norme cogenti (PG 05 Gestione risorse umane)

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

- Formazione e aggiornamento necessario per acquisire e rafforzare le competenze professionali specifiche richieste nel lavoro sociale (PG 05 Gestione risorse umane)
- Attività di supervisione e coordinamento delle funzioni sovra ordinate (PG 05 Gestione risorse umane)
- Lavoro in équipe a livello di singolo servizio (PG 05 Gestione risorse umane; Procedure di erogazione del servizio)
- Definizione di mansioni e compiti specifici (mansionari) e assegnando autorità e responsabilità definite nello svolgimento delle attività (intra)

11.4 Sostegno ai ruoli gestionali per dimostrare leadership

La Direzione fornisce il sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership, come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità principalmente attraverso:

- Specifiche attività formative dirette ad acquisire o rafforzare competenze specifiche in tale ambito. Di tali azioni è data evidenza nel Piano della Formazione (PG 05 Gestione risorse umane)
- Riunioni programmate tra il CdA, la Direzione e le diverse funzioni di responsabilità e coordinamento (Ufficio di Direzione, Coordinatori di servizi e strutture) in base al Piano delle Riunioni redatto annualmente secondo quanto previsto dal MGI Sez 7 Supporto e dalla PG 07 Comunicazione.

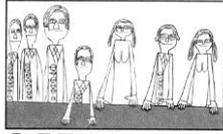
11.5 Organi di Staff

La Direzione può essere affiancata, sulla base di specifici incarichi, da 'Organi di staff' che hanno autorità funzionale, cioè che sono dotati dell'autorità di incidere sulle attività e sui comportamenti di persone che appartengono alle diverse funzioni della Cooperativa, senza tuttavia sostituirsi ad esse nella operatività e nella responsabilità loro affidate, definendo procedure operative che devono adottare e controllandone l'applicazione.

In particolare, l'organo di staff, oltre a funzioni di analisi e di orientamento strategico, fornisce anche un supporto esterno di carattere consulenziale al flusso delle attività direzionali ed operative, con particolare riguardo a quelle poste in essere dalla Direzione e dalle funzioni responsabili ad essa sotto-ordinate (ad es. Responsabili, Referenti, Coordinatori).

L'Organo di staff:

- supporta i processi decisionali fornendo assistenza specialistica che migliora la qualità delle azioni dei livelli responsabili pertinenti;

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

- permette di mantenere uno stabile presidio organizzativo su ambiti di attività centrali e/o complementari per la Cooperativa.

- assicura una consulenza diretta ad efficientare i processi affidati alla responsabilità delle funzioni direzionali e degli altri livelli (es. Responsabili, Referenti, Coordinatori) individuati dall'organizzazione.

Lo specifico incarico sostituisce per l'incaricato il mansionario aziendale. È compito della Direzione adottare appropriate forme di comunicazione per assicurare presso il personale interessato l'adeguata conoscenza dei termini di autorità ed operatività dell'Organo di staff.

Campo di applicazione Prassi UNI/PdR 125:2022 nel sistema di gestione C.RE.A.

Il CdA C.RE.A. si impegna ad applicare all'interno della Cooperativa la *Prassi UNI/PdR 125:2022 Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere che prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performance Indicator - Indicatori chiave di prestazione) inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni.*

Il campo di applicazione della Prassi in materia di Parità di Genere corrisponde a quello del sistema di gestione per la qualità, esteso pertanto a tutto il personale della Cooperativa e a tutte le attività riconducibili a:

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 DI SERVIZI, FINALIZZATI ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI NELL'AMBITO DELLA MANUTENZIONE DEL VERDE, DELL'IGIENE AMBIENTALE, DELLE PULIZIE E SANIFICAZIONI CIVILI E IN STRUTTURE SOCIO SANITARIE.

Impegno e leadership nel promuovere la parità di genere

La dichiarazione della politica per la qualità e l'ambiente e per la parità di genere contiene anche gli impegni della Cooperativa al conseguimento del principio della parità di genere in azienda e gli impegni al miglioramento continuo delle proprie prestazioni in tale ambito.

Politiche e azioni della Cooperativa aderiscono ai requisiti e ai KPI definiti dalla UNI/PdR 125:2022 *Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere che prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performance Indicator - Indicatori chiave di prestazione) inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni* che ha l'obiettivo raggiungere una più equa parità di genere.

In particolare, la politica, per gli aspetti relativi alla parità di genere aziendale, deve essere:

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

- a) **definita dall’Alta Direzione, in coordinamento con il comitato guida; pertanto essa è definita in CdA, con la partecipazione della Funzione di presidio per la parità di genere.**
- b) **comunicata e diffusa all’interno dell’organizzazione ed alle proprie parti interessate; è pertanto anzitutto diffusa tramite il sito web e richiamata nelle carte del servizio**
- c) **oggetto di formazione e sensibilizzazione al management aziendale,**
- d) **revisionata o confermata periodicamente in fase di revisione sulla base degli accadimenti, dei cambiamenti e dei risultati dei monitoraggi e delle verifiche; di norma è oggetto di revisione o conferma nell’ambito del Riesame della Direzione**
- e) **coordinata da una figura responsabile, designata dal management e in possesso di competenze organizzative e di genere, nella persona designata per la Funzione di presidio per la parità di genere.**

La politica deve contenere i principi e le indicazioni guida che definiscono l’impegno dell’organizzazione nei confronti dei temi relativi alla parità di genere, la valorizzazione delle diversità e l’empowerment femminile.

La direzione assegna risorse (budget), responsabilità ed autorità adeguate alla persecuzione, il raggiungimento ed il mantenimento degli obiettivi di parità di genere stabiliti.

La direzione nomina un comitato guida o una funzione di presidio per la parità di genere per l’efficace adozione e la continua ed efficace applicazione della politica per la parità di genere (generale e correlate). La Direttrice, coadiuvata dalla funzione di presidio ove determinata diversamente dalla Direzione stessa, richiede e verifica che i responsabili e gli addetti degli uffici della Cooperativa, nonché eventuali consulenti esterni, predispongano annualmente il monitoraggio dei suddetti KPI, base per una valutazione più ampia di correzione e miglioramento da svolgersi all’interno del CdA.

La Cooperativa C.RE.A. è impegnata a contribuire nel proprio contesto aziendale a tale obiettivo di valorizzazione dell’occupazione e rappresentanza femminile e a rendere operativi i driver di sviluppo della parità di genere in termini di parità e uguaglianza formale e sostanziale come declinati nel *principio* al capitolo 4 della su menzionata Prassi.

Da sempre il lavoro nell’ambito della cooperazione sociale e di C.RE.A. in particolare, è prevalentemente femminile, teso a includere anche soggetti svantaggiati o a rischio esclusione, equo

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

nel trattamento contrattuale ed economico, attento alle specifiche esigenze di conciliazione vita e lavoro, cura e genitorialità, partecipativo nei processi decisionali in ragione di una governance democratica, aperto alla piena ed eguale partecipazione delle donne nei diversi ruoli, anche direttivi, della Cooperativa.

La Funzione di presidio:

- Supporta la Direzione, anche in relazione ai lavori del CdA della Cooperativa, per la elaborazione, predisposizione e attuazione delle politiche e degli obiettivi in materia di parità di genere
- Assicura l'attuazione degli obiettivi di miglioramento individuati nell'ambito del Piano di Miglioramento / Piano strategico sulla parità di genere
- Promuove, con il coinvolgimento dei diversi responsabili e addetti interessati, la raccolta e la sistematizzazione dei dati e delle informazioni necessari per il monitoraggio dei KPI in materia di parità di genere.
- Verifica e propone eventuali adeguamenti del sistema di gestione relativamente agli aspetti di parità di genere, rapportandosi con il RAQ per la gestione delle modifiche al sistema stesso
- Garantisce elaborazioni e dati necessari a supportare l'attività di reporting sulla parità di genere nell'ambito di altri strumenti di analisi, proposta e comunicazione sociale (es. in occasione del bilancio sociale, del riesame della Direzione, della elaborazione del Piano di Miglioramento o del Piano della Formazione ecc.)
- Assicura un monitoraggio diffuso nei diversi processi della Cooperativa rispetto alla corretta ed efficace applicazione delle pratiche di promozione e attuazione della parità di genere

La Direttrice assicura l'operatività della Funzione di presidio per la parità di genere in linea con quanto disposto dal CdA, assicurandone un adeguato livello di autonomia entro i limiti dei ruoli assegnati da mansionario aziendale e dei budget stabiliti.

L'attuazione di un sistema di gestione per la parità di genere, volta a promuovere la parità di genere nella Cooperativa, coinvolge in particolare l'attivazione delle seguenti aree:

- opportunità di crescita in azienda e parità di retribuzioni;
- politiche per la gestione della genitorialità e della conciliazione vita-lavoro;
- politiche di gestione dei processi aziendali.

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

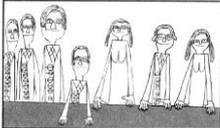
Su queste aree il CdA, nell'ambito del Piano di Miglioramento, identifica obiettivi ed azioni dirette a migliorare le performance che costituiscono gli indicatori di parità di genere, altre azioni specifiche ritenute centrali per superare eventuali anomalie, situazioni non conformi o affrontare rischi ed opportunità. La Direttrice dà corso alle determinazioni del CdA in relazione all'attuazione delle azioni per la promozione della Parità di Genere, mediante opportuno coinvolgimento della Funzione di presidio per quanto pertinente, nonché di tutte le altre risorse interne ed esterne alla Cooperativa che si rendano necessarie.

Processi relativi alla parità di genere

All'interno dei processi individuati nel CAP 04 del MQ e nell'ambito delle singole procedure ad essi collegati, sono inoltre individuati i processi specifici inerenti all'applicazione di politiche per la parità di genere all'interno della Cooperativa relativamente al proprio personale.

In particolare, i processi maggiormente interessati dall'applicazione di politiche per la parità di genere, risultano:

- **Organizzazione e leadership**
- **Pianificazione del sistema e gestione del rischio**
- **Gestione delle risorse**
- **Informazioni documentate e comunicazione**
- **Valutazione delle prestazioni**
- **Miglioramento**

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

Nel seguente schema si riportano i principali processi aziendali relativi alla parità di genere e i riferimenti alle procedure aziendali:

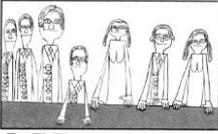
Processo	Rif. par. UNI/PdR 125:2022	PG 01	PG 02	PG 03	PG 04	PG 05.01/02	PG 06	PG 07	PG 08	PG 09	PG 10	PG 11	PG 12	PG 13	PG 14	PG 15	PG 16	PG 17	PG 18	PG 19	PG 20	PG 21	PG 22	PG 23
Organizzazione e leadership	1																							
	2																							
	3																							
	4																							
	5																							
	6																							
Pianificazione del sistema di gestione e gestione del rischio	6																							
	6																							
Gestione delle risorse	5																							
	6																							
Informazioni documentate e comunicazione	5																							
	6																							
Valutazione delle prestazioni	5																							
	6																							
Miglioramento	5																							
	6																							

12. Comunicazione e Documentazione

La Direzione comunica all'interno e all'esterno della Cooperativa l'importanza di una gestione efficace del sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente e della conformità ai requisiti del sistema di gestione di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente, in particolare:

- attraverso la diffusione della conoscenza e della consapevolezza rispetto alla Politica aziendale per la qualità e l'ambiente (vedi intra)
- la predisposizione in base ai progetti di servizio, a cura del RAQ e la diffusione, anche per il tramite dei Coordinatori, delle Carte dei Servizi
- mediante la diffusione e la conoscenza del Codice Etico a cura della Direzione
- attraverso appropriate azioni informative e formative in relazione al sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente

La documentazione relativa alla presente procedura è conservata a cura del RAQ.

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 02
	LEADERSHIP	Rev. 02 del 19.04.2023

13. Controllo del processo e gestione del rischio

Il controllo della presente procedura è assicurato da:

- Valutazione dei rischi e delle opportunità e loro revisione periodica
- Svolgimento degli audit interni relativi al processo
- La gestione di eventuali NC e AC relative al processo
- Il Riesame della Direzione

La presente procedura si informa all'approccio alla gestione del rischio secondo quanto previsto dalla PG 04 Gestione del Rischio.