

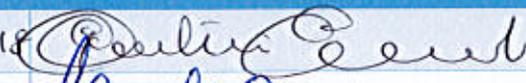
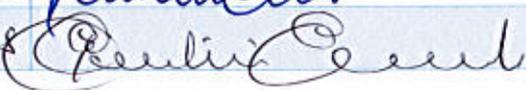
 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 01
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 4 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

PROCEDURA GESTIONALE
PG 01 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Indice delle Revisioni

Rif N° EDIZIONE MQ E N° 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

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	22.06.2018	
Approvazione	DIR	22.06.2018	
Emissione	RAQ	22.06.2018	

 C.R.E.A. COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 01
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 4 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

Sommario

1.	SCOPO	3
2.	GENERALITÀ	3
3.	APPLICABILITÀ	3
4.	TERMINI E DEFINIZIONI	3
5.	RIFERIMENTI E APPLICAZIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	3
6.	RESPONSABILITÀ E AGGIORNAMENTO	3
7.	DETERMINAZIONE DEI FATTORI INTERNI ED ESTERNI	4
	7.1 I PRINCIPALI FATTORI INTERNI	4
	7.2 I PRINCIPALI FATTORI ESTERNI	4
8.	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO	5
	8.1 ATTIVITÀ ORDINARIA	5
	8.2 ATTIVITÀ DEDICATA	5
9.	MONITORAGGIO E RIESAME DELLA COMPrensIONE DEL CONTESTO	6
10.	DETERMINAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE RILEVANTI	7
11.	MONITORAGGIO E RIESAME DELLE PARTI INTERESSATE	9
12.	DOCUMENTAZIONE	10
13.	CONTROLLO DEL PROCESSO E GESTIONE DEL RISCHIO	10

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 01
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 4 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

1. Scopo

Scopo della presente procedura è definire le modalità e le responsabilità con cui la Cooperativa assicura la comprensione dell'organizzazione e del suo contesto.

2. Generalità

La procedura stabilisce le modalità attraverso cui la Cooperativa determina e riesamina periodicamente i fattori interni ed esterni rilevanti per le proprie finalità e per i propri indirizzi strategici, e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione per la qualità e l'ambiente. La procedura stabilisce inoltre, le modalità attraverso le quali la Cooperativa determina periodicamente quali siano le parti interessate (stakeholder), sia interne che esterne, e quali le loro aspettative ed esigenze che influenzano il proprio sistema di gestione per la qualità e l'ambiente.

3. Applicabilità

La presente procedura si applica nell'ambito delle attività dirette alla comprensione dell'organizzazione, del suo contesto e delle parti interessate.

4. Termini e definizioni

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

5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Norma UNI EN ISO 14001:2015 par. 4

Norma UNI 11034

Manuale di gestione per la della Qualità e l'ambiente, Sez. 4

Politica Aziendale per la Qualità e l'Ambiente

Organigramma della Cooperativa

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

PG 02 Leadership

PG 03 Pianificazione sistema qualità

PG 04 Gestione del rischio

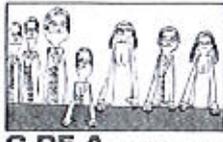
PG 16 Valutazione delle prestazioni

PG 17 Miglioramento

...

6. Responsabilità e aggiornamento

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

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 01
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 4 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

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

Attività \ Responsabilità	CdA / Direzione	RAQ
Comprensione dei fattori interni ed esterni rilevanti	●	
Determinazione delle parti interessate e analisi aspettative ed esigenze	●	
Supporto metodologico		●

● Responsabilità

7. Determinazione dei fattori interni ed esterni

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

7.1 I principali fattori interni

- a) Assetto organizzativo
- b) Adeguatezza del sistema di gestione
- c) Competenze, professionalità, formazione
- d) Sistema informativo
- e) Strutture e mezzi
- f) Clima interno
- g) Comunicazione interna
- h) Adeguatezza e allocazione delle risorse
- i) Identità aziendale
- j) Innovazione e sviluppo
- k) Requisiti del cliente e cogenti relativi all'erogazione dei servizi
- l) Altro...

7.2 I principali fattori esterni

- a) Assetto normativo e regolamentare
- b) Il mercato dei servizi di welfare (pubblici e privati)
- c) Innovazione, ricerca sociale e sviluppo
- d) Bisogni e domanda di servizi alla persona
- e) Assetti istituzionali e riflessi sull'organizzazione

 C.R.E.A. COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 01
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 4 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

- f) Condizioni/contexto economico finanziario
- g) Relazioni con gli stakeholder
- h) Fornitori
- i) Identità ed evoluzione del settore dei servizi alla persona
- j) Requisiti del cliente e cogenti relativi alla erogazione dei servizi
- k) Altro...

Nell'ambito dell'attività ordinaria orientata alla comprensione del contesto, la Direzione fa riferimento a tali schemi indicativi, collocando le proprie riflessioni strategiche e le proprie decisioni nell'ambito di questi fattori ovvero di altri ritenuti di volta in volta rilevanti. Nell'ambito delle sessioni dedicate alla comprensione del contesto e al suo riesame, la determinazione di tali fattori è stabilita a partire da questo schema orientativo.

8. Modalità di svolgimento

La comprensione del contesto diventa logicamente e cronologicamente il punto di partenza per dare forma e sostanza al sistema di gestione per la qualità **e l'ambiente**. Per questo la Cooperativa riserva almeno due modalità di svolgimento.

8.1 Attività ordinaria

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

8.2 Attività dedicata

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

In questo secondo caso, la comprensione è facilitata dall'adozione di un programma di lavoro predisposto e supportato dal RAQ, al fine di assicurare al CdA e alla Direzione un percorso di riflessione appropriato.

In particolare, nella determinazione dei fattori interni ed esterni rilevanti, possono essere applicati (a titolo esemplificativo e non esaustivo) i seguenti metodi della ricerca valutativa di carattere non standard:

- Analisi SWOT
- Brainstorming
- Scala delle priorità obbligate

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 01
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 4 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

L'analisi SWOT (conosciuta anche come matrice SWOT) è uno strumento di pianificazione strategica usato per valutare i punti di forza (Strengths), i punti di debolezza (Weaknesses), le opportunità (Opportunities) e le minacce (Threats) di un progetto o in un'impresa o in ogni altra situazione in cui un'organizzazione o un individuo debba svolgere una decisione per il raggiungimento di un obiettivo. L'analisi può riguardare l'ambiente interno (analizzando punti di forza e debolezza) o esterno di un'organizzazione (analizzando minacce ed opportunità).

Il brainstorming (assalto mentale, tempesta di cervelli), è una tecnica creativa di gruppo per far emergere idee volte alla risoluzione di un problema.

A partire dall'analisi del contesto svolta tale metodologia può aiutare rispetto alla individuazione di strategie possibili.

In una prima fase, i partecipanti alla sessione elaborano in modo creativo strategie a partire dalla espressione spontanea di idee e posizioni. In una seconda fase, categorizzano quindi le posizioni emerse in classi omogenee.

Con la Scala delle Priorità Obbligate è possibile tracciare una priorità rispetto ai criteri di:

- Efficacia: capacità di conseguimento degli obiettivi
- Efficienza: capacità di conseguire gli obiettivi con il minimo di risorse

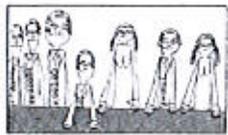
Gli obiettivi attengono alla risoluzione dei problemi o al potenziamento degli aspetti positivi derivanti dall'analisi SWOT. La matrice che ne deriva, aiuta a definire in una scala da 0 a 10 le priorità che per efficacia ed efficienza sono da privilegiare. Volendo, si può utilizzare la stessa tecnica per individuare le priorità in base ai criteri di importanza e urgenza.

La comprensione del contesto viene in questo caso formalizzata in una verbalizzazione del CdA.

9. Monitoraggio e Riesame della comprensione del contesto

La Cooperativa assicura il monitoraggio dei fattori interni ed esterni relativi alla comprensione dell'organizzazione e del suo contesto attraverso:

- Fonti di informazione di settore
- Aggiornamento normativo
- Andamento delle gare
- Rapporti del servizio
- Analisi dell'efficacia della formazione
- Analisi e valutazioni politico-strategiche della Direzione e del CdA

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 01
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 4 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

- Collaborazioni e partnership attivate su progetti e per iniziative dei servizi sul territorio
- Indagini di soddisfazione del Cliente
- Analisi relative alle indagini sul clima interno
- Gestione dei reclami
- Analisi delle NC
- Analisi degli eventi critici
- Relazione annuale in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
- Valutazioni espresse dall'Organismo di Vigilanza ex. D.Lgs 231/2001

In occasione del Riesame della Direzione, il CdA dà evidenza quale elemento in ingresso del Riesame stesso, di uno specifico riesame dei fattori interni ed esterni rilevanti.

In tale riesame possono essere:

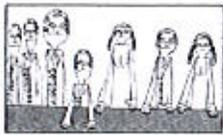
- confermati e ripresi alcuni degli specifici fattori determinati nel corso dell'esercizio;
- determinati nuovi e/o diversi fattori rilevanti
- individuati alcuni specifici fattori rilevanti sui quali – ad integrazione di quanto già determinato – viene poi basata la pianificazione degli obiettivi del sistema qualità

Di tali attività si dà evidenza nel documento di Riesame della Direzione.

10. Determinazione delle parti interessate rilevanti

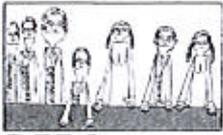
La Cooperativa C.R.E.A. determina periodicamente quali siano le parti interessate (stakeholder), sia interne che esterne, a partire dallo schema di riferimento dell'allegato 1 della Sez. 4 del MGI e qui di seguito riportate, che evidenzia altresì i requisiti rilevanti che vengono mantenuti nel tempo.

Parti interessate interne	Requisiti rilevanti per il sistema di gestione per la qualità
Organi sociali della Cooperativa	I requisiti sono espressi dallo Statuto della Cooperativa
Soci della Cooperativa	I requisiti sono espressi dallo Statuto della Cooperativa Partecipazione attiva nella definizione delle politiche e degli indirizzi della Cooperativa
Lavoratori	Rispetto del CCNL Rispetto delle condizioni di lavoro, con particolare riferimento alle esigenze di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali e sensibili Partecipazione attiva alla realizzazione delle attività aziendali Riconoscimento del proprio contributo individuale alla co-costruzione dei processi di erogazione del servizio nei quali sono coinvolti
Volontari/Volontari in servizio civile	Rispetto dei contratti di servizio civile (se pertinente) Rispetto delle condizioni di lavoro, con particolare riferimento alle esigenze di tutela della salute e

 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 e UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 01
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 4 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

Parti interessate interne	Requisiti rilevanti per il sistema di gestione per la qualità
	<p>sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali e sensibili</p> <p>Partecipazione attiva alla realizzazione delle attività aziendali, sulla base di quanto definito dai singoli progetti di servizio civile ovvero da accordi informali relativi alla partecipazione volontaristica alle attività [in più rispetto a quanto definito per i lavoratori]</p>
Direzione, Responsabili di funzione, Coordinatori e Referenti d'area	<p>Adeguatezza del funzionamento dei processi inerenti la propria autorità e responsabilità</p> <p>Appropriata determinazione e ottimale allocazione delle risorse per lo svolgimento delle attività assegnate</p> <p>Coinvolgimento e partecipazione nella costruzione delle decisioni inerenti il proprio ambito di competenza</p>

Parti interessate esterne	Requisiti rilevanti
Utenti	<p>Soddisfazione delle proprie aspettative di assistenza ed educazione, relativamente ai propri bisogni assistenziali, sanitari ed educativi oggetto di prestazione nei loro confronti, eventualmente stabiliti da regolamenti e carte del servizio o da contratti direttamente sottoscritti con la Cooperativa</p> <p>Rispetto della dignità personale, valorizzazione della propria persona, integrazione e inclusione sociale.</p> <p>Rispetto delle condizioni di sicurezza degli ambienti, degli impianti, delle attrezzature e dei mezzi utilizzati durante lo svolgimento delle prestazioni loro rivolte e dei servizi ricevuti</p> <p>Rispetto della tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali e sensibili</p> <p>Qualità del servizio alimentare laddove erogato nei propri confronti, sia in ordine al rispetto delle normative vigenti per la sicurezza alimentare, sia per le proprie esigenze ed aspettative in ordine a preferenze alimentari, esigenze sanitarie specifiche ecc.</p>
Familiari e rappresentanti legali degli utenti	<p>Soddisfazione delle aspettative relativamente ai bisogni assistenziali, sanitari ed educativi dei propri congiunti oggetto di prestazione nei loro confronti, eventualmente stabiliti da regolamenti e carte del servizio o da contratti direttamente sottoscritti con la Cooperativa</p> <p>Soddisfazione degli altri requisiti precedentemente specificati per gli utenti in relazione ai propri congiunti</p> <p>Istanza di partecipazione attiva, per quanto pertinente con la tipologia di servizio attivato, di una partecipazione diretta nell'ambito di comitati dei familiari</p>
Enti committenti	<p>Collaborazione nell'ottica dei principi di sussidiarietà e partecipazione attiva come Ente di Terzo Settore nella programmazione e realizzazione di politiche, interventi e servizi sociali, socio-sanitari ed educativi territoriali in risposta ai bisogni della cittadinanza con particolare riferimento alle categorie sociali svantaggiate o con problematiche socio-sanitarie o che presentano problemi in senso più ampio di integrazione e di inclusione sociale.</p> <p>Rispetto dei contratti di appalto e delle convenzioni per la gestione dei progetti e dei servizi affidati. I singoli requisiti sono stabiliti di volta in volta dai singoli capitolati di appalto ovvero da bandi e/o avvisi per la presentazione di progetti e proposte di servizi</p>

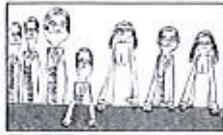
 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 01
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 4 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

Parti interessate esterne	Requisiti rilevanti
Fornitori	<p>Soddisfazione delle obbligazioni contrattualmente sottoscritte con la Cooperativa.</p> <p>I singoli requisiti vengono stabiliti contrattualmente nell'ambito degli accordi scritti per acquisti di beni o servizi di particolare rilevanza o per i quali sono previsti accordi di pubblica fornitura, ovvero con comportamenti concludenti nel caso di acquisti ordinari di piccola entità</p>
Altri Enti del Terzo Settore	<p>La Cooperativa fa parte di Legacoop sociali, di Consorzi di Cooperative e di aggregazioni temporanee con altri Enti di Terzo Settore per la gestione in ATI di servizi, nonché stabilisce rapporti e collaborazioni con altri Enti del Terzo Settore del territorio</p> <p>Le singole collaborazioni con i singoli Enti</p>
Collaboratori e consulenti esterni	<p>Rispetto dei contratti di collaborazione e degli incarichi professionali affidati</p> <p>Rispetto delle condizioni di lavoro, con particolare riferimento alle esigenze di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali e sensibili</p> <p>Riconoscimento del proprio contributo professionale alla realizzazione dei processi nei quali sono coinvolti</p>
Comunità locale	<p>Mantenimento della Cooperativa C.RE.A. come presidio sociale attivo capace di offrire risposte concrete in termini di interventi e servizi a persone e gruppi di soggetti con svantaggio o problemi sociali e di generare innovazione e partecipazione sociale capace di influenzare anche le politiche sociali del territorio.</p> <p>Mantenimento della Cooperativa C.RE.A. come organizzazione capace di offrire opportunità lavorative qualificate in ambito socio-sanitario, assistenziale ed educativo alle persone del territorio, valorizzandone le competenze e assicurando percorsi di carriera e una continuità del lavoro</p>
Legislatore europeo, nazionale, regionale	Regolazione del funzionamento e delle attività nelle quali la Cooperativa è impegnata.

11. Monitoraggio e Riesame delle parti interessate

Il monitoraggio delle parti interessate e dei requisiti da queste espresse è assicurato attraverso le seguenti modalità:

- Fonti di informazione di settore
- Aggiornamento normativo
- Analisi dei requisiti in sede di progettazione
- Andamento delle gare
- Rapporti del servizio
- Analisi dell'efficacia della formazione
- Analisi e valutazioni politico-strategiche della Direzione e del CdA
- Collaborazioni e partnership attivate su progetti e per iniziative dei servizi sul territorio
- Indagini di soddisfazione del Cliente
- Analisi relative alle indagini sul clima interno
- Gestione dei reclami
- Analisi delle NC

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 01
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 4 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

- Analisi degli eventi critici
- Relazione annuale in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
- Valutazioni espresse dall'Organismo di Vigilanza ex. D.Lgs 231/2001

La determinazione delle parti interessate e dei requisiti da queste espresse rilevanti per il sistema di gestione per la qualità della Cooperativa C.R.E.A. sono sottoposte ad aggiornamento nell'ambito del Riesame della Direzione, quale elemento in ingresso dello stesso. Di tale attività si dà evidenza nel documento di Riesame.

12. Documentazione

La documentazione relativa alla comprensione dell'organizzazione e del suo contesto e relativa alla determinazione delle parti interessate è conservata a cura della Direzione ovvero, qualora formalizzata in atti del CdA a cura del Segretario del CdA stesso.

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 uniforma all'approccio alla gestione del rischio secondo quanto previsto dalla PG 04 Gestione del Rischio.