

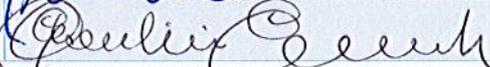
| | | |
|---|---|--|
|  C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 –UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE | PG 03 |
| | PIANIFICAZIONE SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE QUALITA' E AMBIENTE | Rif. MQ Ed. 1 Sez. 6 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018 |

PROCEDURA GESTIONALE
PG 03 PIANIFICAZIONE SISTEMA QUALITA'

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 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

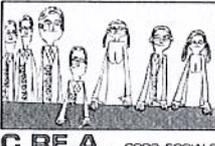
Approvazioni

| 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 –UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE | PG 03 |
| | PIANIFICAZIONE SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE QUALITA' E AMBIENTE | Rif. MQ Ed. 1 Sez. 6 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 | 4 |
| 7. | PIANO DI MIGLIORAMENTO..... | 4 |
| 8. | PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE..... | 5 |
| 9. | DOCUMENTAZIONE | 6 |
| 10. | CONTROLLO DEL PROCESSO E GESTIONE DEL RISCHIO | 7 |

| | | |
|---|--|--|
|  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 –UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE | PG 03 |
| | PIANIFICAZIONE SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE QUALITA' E AMBIENTE | Rif. MQ Ed. 1 Sez. 6 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 pianificazione del sistema di gestione **aziendale** per la qualità **e l'ambiente**.

2. Generalità

La procedura stabilisce le modalità attraverso cui la Cooperativa determina e valuta periodicamente gli obiettivi del sistema **aziendale** per la qualità **e l'ambiente** in relazione ai singoli processi e tenuto conto della comprensione del contesto e dei requisiti delle parti interessate.

3. Applicabilità

La presente procedura si applica nell'ambito delle attività dirette a svolgere la pianificazione del sistema **aziendale** per la qualità **e l'ambiente** e la verifica al piano.

4. Termini e definizioni

Si fa riferimento alla Sez. 3 del Manuale **di gestione aziendale 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. 6

Norma UNI 11034

Manuale **di gestione per la** della Qualità **e l'ambiente**, Sez. 6

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 01 Contesto dell'organizzazione

PG 02 Leadership

PG 04 Gestione del rischio

PG 16 Valutazione delle prestazioni

PG 17 Miglioramento

Mod. AQ 001 / PG 03 Piano di Miglioramento

Mod. AQ 002 / PG 03 Piano di Miglioramento Ambientale

| | | |
|---|--|--|
|  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 –UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE | PG 03 |
| | PIANIFICAZIONE SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE QUALITA' E AMBIENTE | Rif. MQ Ed. 1 Sez. 6 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018 |

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 | RAQ |
|---|----------------|-----------------|-----|
| Pianificazione degli obiettivi di miglioramento | | ● | ○ |
| Pianificazione delle modifiche | | ● | ○ |

● Responsabilità ○ Collaborazione

7. Piano di miglioramento

In base alla Politica aziendale per la Qualità e l'ambiente, periodicamente la Cooperativa C.R.E.A. stabilisce obiettivi specifici del sistema di gestione in relazione ai singoli processi.

Da un punto di vista temporale, la pianificazione di miglioramento con la quale vengono determinati tali obiettivi, si colloca quale elemento in uscita al Riesame della Direzione (PG 16 Valutazione delle prestazioni), al fine di dotare l'organizzazione degli elementi per assicurare il miglioramento del sistema.

Di norma il Piano di Miglioramento ha durata annuale, ma il CdA ha la facoltà di determinare una diversa durata del Piano ovvero di provvedere a pianificazioni pluriennali.

L'elaborazione del Piano è tuttavia strutturata in fasi successive:

- In uscita al Riesame della Direzione, vengono elaborate delle Linee Guida al Piano di Miglioramento
- In base a queste linee guida, per l'inizio dell'anno il CdA provvede ad approvare il Piano di Miglioramento che contiene il dettaglio degli obiettivi, l'individuazione degli indicatori di risultato atteso, le azioni da intraprendere, le risorse messe a disposizione per conseguire gli obiettivi, le responsabilità assegnate nel conseguimento degli stessi, i tempi e le modalità di verifica.
- Il Piano di Miglioramento è quindi adottato e diffuso all'interno della Cooperativa in via provvisoria, ma pienamente valido. È quindi sottoposto ad approvazione definitiva dell'Assemblea dei Soci che ordinariamente si svolge entro il mese di aprile ed è convocata per l'approvazione del bilancio di esercizio.

Il Piano di Miglioramento – Linee Guida e il Piano di Miglioramento sono redatti con il Modulo Mod AQ 001/PG03 e Mod AQ 002/PG03.

| | | |
|---|--|---|
|  <p>C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale</p> | <p>Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 –UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE</p> | PG 03 |
| | <p>PIANIFICAZIONE SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE QUALITA' E AMBIENTE</p> | <p>Rif. MQ Ed. 1 Sez. 6 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018</p> |

Il Piano di Miglioramento – Linee Guida e il Piano di Miglioramento tengono conto della valutazione dei rischi e delle opportunità, nonché degli elementi riesaminati nel precedente Riesame della Direzione e dei risultati conseguiti, incluso il riesame della comprensione dell'organizzazione e del contesto, e il riesame dei requisiti delle parti interessate.

Gli obiettivi sono articolati come segue:

- Obiettivi per la direzione
- Obiettivi nella gestione del sistema
- Obiettivi nella gestione delle risorse
- Obiettivi nella gestione dei servizi
- **Obiettivi nella gestione ambientale**

Gli obiettivi per la qualità e l'ambiente sono riferiti ai diversi processi e:

- a) Sono coerenti con la Politica aziendale per la Qualità e l'ambiente e fanno ad essa riferimento
- b) Sono misurabili mediante indicatori quanti-qualitativi di risultato
- c) Tengono in considerazione i requisiti applicabili
- d) Attengono e sono pertinenti alla conformità dei servizi erogati e all'aumento della soddisfazione del Cliente/**stakeholder**
- e) Devono essere monitorati prima della loro approvazione definitiva in Assemblea e a metà esercizio
- f) Sono comunicati alle diverse funzioni responsabili e a tutti i soci-lavoratori in Assemblea
- g) Vengono aggiornati a seguito di monitoraggio nel corso dell'anno quando necessario

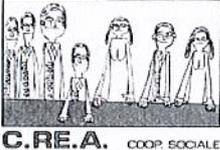
Per definire questi obiettivi la Direzione prende in considerazione:

- I rischi e le opportunità
- Il contesto interno ed esterno e le esigenze presenti e future
- i risultati dei riesami della direzione (audit, gestione NC e AC, eventi critici ecc.)
- il grado di soddisfazione e i requisiti delle parti interessate
- il confronto con le migliori prassi esistenti
- le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi

8. Pianificazione delle modifiche

Ogni modifica al Sistema di gestione per la Qualità e l'ambiente deve essere pianificata.

Responsabile delle modifiche al Sistema di gestione per la Qualità e l'ambiente è il Responsabile Assicurazione Qualità e ambiente. Le istanze di modifica al sistema di gestione per la Qualità e l'ambiente possono provenire da:

| | | |
|--|--|--|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 –UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE | PG 03 |
| | PIANIFICAZIONE SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE QUALITA' E AMBIENTE | Rif. MQ Ed. 1 Sez. 6 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018 |

- Autorità esterne/Normativa in base all'applicazione di requisiti cogenti e alle norme internazionali
- CdA
- Direzione
- RAQ
- Responsabili di funzione e Coordinatori dei Servizi

Le diverse richieste pervengono al RAQ che pianifica le modifiche, assicurando che tali modifiche siano apportate in maniera appropriata, nelle tempistiche necessarie e in modo tale da garantire l'integrità del sistema.

La pianificazione della Qualità comprende:

- la preparazione del Manuale **per la** della Qualità **e l'ambiente**, delle procedure e della documentazione della Qualità
- la preparazione di opportune Pianificazioni delle attività per tipologia di Servizio fornito secondo procedure specifiche
- l'acquisizione di Personale adeguato
- l'acquisizione di Risorse adeguate
- la preparazione di informazioni documentate di registrazione **per la** della Qualità **e l'ambiente**
- l'organizzazione di un adeguato sistema di documentazione, nell'ottica anche di una progressiva digitalizzazione

Salvo particolari esigenze, le modifiche al sistema qualità vengono definite nell'ambito del Riesame della Direzione. Nella pianificazione si dovrà tenere conto delle potenziali conseguenze in termini di rischi ed opportunità al fine di assicurare l'integrità del sistema.

Alla stessa stregua degli obiettivi trattati in questo documento, anche per le modifiche viene indicato cosa sarà fatto, il responsabile, tempi e risorse per l'effettiva implementazione della modifica ed eventuale allocazione o riallocazione delle responsabilità.

Effettuate le opportune modifiche, il RAQ si assicura della concordanza della classificazione, denominazione e numerazione dei documenti aggiunti o modificati all'interno del SGQ **SGI**.

Delle modifiche apportate e della loro pianificazione l'organizzazione mantiene informazione documentata.

9. Documentazione

La documentazione relativa alla pianificazione del sistema di gestione per la qualità **e l'ambiente** è mantenuta e conservata a cura del RAQ

| | | |
|---|--|--|
|  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 –UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE | PG 03 |
| | PIANIFICAZIONE SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE QUALITA' E AMBIENTE | Rif. MQ Ed. 1 Sez. 6 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018 |

10. Controllo del processo e gestione del rischio

Il controllo della presente procedura è assicurato da:

- Il monitoraggio e la verifica al piano di miglioramento
- Il monitoraggio delle modifiche
- 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.