

C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

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

Sezione 4

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Edizione 0  
Rev. 01 del 22.06.2018

# MANUALE QUALITÀ E AMBIENTE


## Sezione 4 - CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

### Indice delle Revisioni

N° EDIZIONE E REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Ed. 0 Rev. 00	22.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015
Ed. 1 Rev. 00	22.06.2018	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di integrazione UNI EN ISO 9001:2015 con UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034


### Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	22-06-2018	
Approvazione	DIR	22-06-2018	
Emissione	RAQ	22-06-2018	

 <b>C.R.E.A.</b> COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 <b>MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE</b>	Sezione 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Edizione 0 Rev. 01 del 22.06.2018

## Sommario

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto.....	3
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate .....	3
4.3 Campo di applicazione del sistema di gestione <b>aziendale</b> per la qualità <b>e l'ambiente</b> .....	4
4.4 Sistema di gestione <b>aziendale</b> per la qualità, <b>l'ambiente</b> e relativi processi .....	5
Input necessari e output attesi dai processi .....	10
Sequenza e interazioni fra processi .....	10
Criteri e metodi per il funzionamento e il controllo dei processi .....	10
Disponibilità di risorse .....	10
Responsabilità e autorità .....	10
Rischi e opportunità.....	10
Monitoraggio e controllo dei processi.....	11
Impegno per il conseguimento dei risultati e per il miglioramento continuo.....	11
Allegato 1 - Le parti interessate (stakeholder) .....	12

 <b>C.R.E.A.</b> COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 <b>MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE</b>	Sezione 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Edizione 0 Rev. 01 del 22.06.2018

## 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

La Cooperativa C.R.E.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 **aziendale** per la qualità **e l'ambiente**.

La comprensione del contesto diventa logicamente e cronologicamente il punto di partenza per dare forma e sostanza al sistema di gestione **aziendale** per la qualità **e l'ambiente**.

La Cooperativa C.R.E.A. individua la comprensione dell'organizzazione e del contesto come processo, il 'Contesto dell'organizzazione', necessario alla identificazione di politiche, obiettivi, e per la definizione stessa dei processi organizzativi.

Per tale finalità e per la sua rilevanza strategica, la comprensione dell'organizzazione e del suo contesto sono prioritariamente affidati alle funzioni apicali dell'organizzazione e trovano nelle elaborazioni e nelle decisioni del Consiglio di Amministrazione l'autorità che riveste la primaria responsabilità di svolgere analisi, elaborazione e di intraprendere decisioni riguardanti la lettura e la valutazione del contesto interno ed esterno.

Tale attività viene svolta essenzialmente sulla base di due modalità:

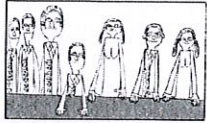
- a) Un'attività ordinaria – distribuita in modo non formalizzato in specifici appuntamenti o sedute di lavoro – che trova nelle analisi e nelle determinazioni del Consiglio di Amministrazione il punto di sintesi.  
Di tale attività continua nel corso dell'esercizio, il CdA dà evidenza nell'ambito delle ordinarie verbalizzazioni delle proprie riunioni. Tali elementi rientrano inoltre come elementi di ingresso nel riesame della direzione nella revisione dell'analisi del contesto.
- b) Un'attività dedicata, da svolgere sulla base di metodologie appropriate e che rilascia 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.

## 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

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.

La determinazione delle parti interessate è frutto della comprensione che l'organizzazione già in parte possiede ed è condivisa all'interno della Direzione e del Consiglio di amministrazione. La Cooperativa C.R.E.A. ha consapevolezza circa la rilevanza per i propri processi delle relazioni con gli stakeholder perché potenzialmente capaci di influenzare o essere influenzate dall'azione della Cooperativa stessa e per questo ne determina i requisiti, evidenziando quelli ritenuti rilevanti per il proprio sistema di gestione **aziendale** per la qualità **e l'ambiente**.

Come per la comprensione del contesto questo processo deriva da un lavoro costante del Consiglio di Amministrazione e della Direzione, atto ad identificare tali parti e a valutare i requisiti rilevanti per il sistema di gestione **aziendale** per la qualità **e l'ambiente** che ciascuna di esse pone alla Cooperativa.

 <b>C.R.E.A.</b> COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 <b>MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE</b>	Sezione 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Edizione 0 Rev. 01 del 22.06.2018

La Direzione svolge il monitoraggio delle informazioni che riguardano tali parti interessate e i loro requisiti rilevanti, provvedendone a dare un aggiornamento nell'ambito della revisione all'interno del Riesame della Direzione. Il monitoraggio avviene sulla base di:

- Ascolto informale nell'ambito delle ordinarie relazioni dirette ed indirette con le diverse parti interessate
- Indagini specifiche di rilevazione della soddisfazione dell'utenza da pianificare secondo modalità e tempi determinati dalla Direzione
- Indagini specifiche di rilevazione del clima interno da pianificare secondo modalità e tempi determinati dalla Direzione
- Ulteriori specifiche rilevazioni di gradimento
- Gestione dei reclami
- Riunioni ed incontri riservati sia a parti interne sia con parti esterne all'organizzazione
- Ascolto delle istanze provenienti da tavoli di concertazione, programmazione e negoziazione con Enti committenti, altri Enti del Terzo Settore partner o con i quali vengono instaurati rapporti di cooperazione e di rete
- Ascolto delle istanze provenienti dai Comitati di partecipazione degli Utenti, dei Familiari e dei Rappresentanti legali degli Utenti per le strutture e i servizi per i quali sono previsti dalle normative di accreditamento sociale
- Monitoraggio delle fonti normative, delle condizioni di partecipazione alle gare, delle condizioni contrattuali e di esecuzione degli appalti, **dei regolamenti e di ogni altra fonte normativa impattante sulla gestione ambientale, anche di natura volontaria a cui l'organizzazione decide di aderire.**
- Mediante una conoscenza più ampia e allargata del contesto che consente a sua volta di recepire modificazioni generali, anche in termini tendenziali, dei requisiti rilevanti

Tali determinazioni vengono periodicamente sottoposte a riesame nell'ambito della revisione della comprensione del contesto in occasione del Riesame della Direzione.


### 4.3 Campo di applicazione del sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente

Il Campo di Applicazione del sistema di gestione **aziendale** per la qualità **e l'ambiente** è determinato in:

**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.**

Eventuali revisioni del campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità sono assunte come output del Riesame della Direzione ovvero con determinazione specifica da assumere a cura del Consiglio di Amministrazione.

**Per quanto concerne l'applicabilità della parte di sistema rispondente alla norma UNI EN ISO 14001:2015, la stessa è circoscritta alle sedi gestite dall'organizzazione riportate in tabella sottostante:**

 <b>C.R.E.A.</b> COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 <b>MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE</b>	Sezione 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Edizione 0 Rev. 01 del 22.06.2018

SEDE: DENOMINAZIONE E INDIRIZZO	ATTIVITA' EROGATA
UFFICI E CD IL CAPANNONE VIA VIRGILIO 222 VIAREGGIO	servizi educativi ed assistenziali disabili
RSA CASA DEI NONNI - VIA OBERDAN 28 CAMAIORE	servizi educativi ed assistenziali residenziali per anziani
CAP LA NOSTRA CASA - VIA OBERDAN 28 CAMAIORE	servizi educativi ed assistenziali residenziali disabili
CD CIMBILIUM E CAG KAMALEONTI - VIA FANIN 11 CAMAIORE	servizi educativi ed assistenziali disabili e minori
COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI - VIA DELLA GRONDA 147 VIAREGGIO	servizi educativi ed assistenziali residenziali per minori
CAP ARCA CASA - VIA COMPARINI 3 VIAREGGIO	servizi educativi ed assistenziali residenziali disabili
CD LE GIRANDOLE - V.LE EUROPA VIAREGGIO	servizi educativi ed assistenziali disabili
CD GIOCORAGGIO - VA XX SETTEMBRE 174 VIAREGGIO	servizi educativi ed assistenziali disabili
NIDO 'S. GALLI' - VIA CARRAIA 40 CAPANNORI	servizi educativi ed assistenziali infanzia

Le revisioni – così come la determinazione su indicata – derivano da una valutazione della Cooperativa tenuto conto dei seguenti fattori:

- Il mutare del contesto in cui opera la Cooperativa e nello specifico i fattori interni ed esterni rilevanti per le finalità generali e gli indirizzi strategici, nonché rilevanti per la loro capacità di influenzare la capacità di conseguire risultati attesi per il proprio sistema di gestione **aziendale** per la qualità **e l'ambiente**;
- Il mutare delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate rilevanti per il sistema di gestione **aziendale** per la qualità **e l'ambiente**, relativamente ai requisiti che esse pongono alla Cooperativa stessa;
- I servizi che la Cooperativa decide di erogare in base alle proprie finalità e ai propri indirizzi strategici e gestionali, tenuto conto delle proprie competenze, delle esigenze del mercato sociale in cui opera, delle effettive possibilità di sviluppo e in generale del contesto di riferimento.

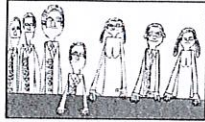
La Cooperativa C.R.E.A. applica tutti i requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 **e della normativa UNI EN ISO 14001:2015** all'interno del proprio sistema di gestione **aziendale** per la qualità **e l'ambiente**. Non vi sono requisiti della norma non applicabili.

Il presente paragrafo del Manuale **di gestione aziendale** qualità **e ambiente** contenente il Campo di Applicazione costituisce informazione documentata che è resa disponibile e mantenuta in forma scritta a tutte le parti interne ed esterne.

## 4.4 Sistema di gestione aziendale per la qualità, l'ambiente e relativi processi

La Cooperativa C.R.E.A. identifica i seguenti processi e le interazioni tra detti processi:

PROCESSO	INTERAZIONE CON ALTRI PROCESSI	PROCEDURE COLLEGATE
Organizzazione e leadership	Tutti	PG01 Contesto dell'organizzazione PG02 Leadership
Pianificazione del sistema qualità e gestione del	Organizzazione e leadership Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo	PG03 Pianificazione del sistema <b>di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente</b> PG04 Gestione del rischio <b>PA18 Requisiti cogenti</b>



**C.R.E.A.** COOP. SOCIALE

C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

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

Sezione 4

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Edizione 0

Rev. 01 del 22.06.2018

PROCESSO	INTERAZIONE CON ALTRI PROCESSI	PROCEDURE COLLEGATE
rischio	Gestione dei fornitori e ciclo passivo Progettazione e sviluppo Erogazione del servizio Miglioramento	<b>PA19 Valutazione aspetti ambientali</b>
Gestione delle risorse	Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Progettazione e sviluppo Erogazione del servizio Valutazione delle prestazioni	PG05 Gestione risorse umane PG06 Gestione infrastrutture, ambiente per il funzionamento dei processi e altre risorse a supporto
Informazioni documentate e comunicazione	Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Gestione delle risorse Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Progettazione e sviluppo Erogazione del servizio Valutazione delle prestazioni	PG07 Comunicazione PG08 Gestione delle informazioni documentate
Gestione commerciale e ciclo attivo	Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione dei fornitori e ciclo passivo Progettazione e sviluppo Erogazione del servizio Valutazione delle prestazioni	PG10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi PG11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione PG12 Fatturazione PG13 Bilancio
Gestione dei fornitori e ciclo passivo	Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Progettazione e sviluppo Erogazione del servizio Valutazione delle prestazioni	PG14 Fornitori PG15 Gestione finanziaria
Progettazione e sviluppo	Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Erogazione del servizio Valutazione delle prestazioni	PG09 Progettazione e sviluppo
Erogazione del servizio	Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Progettazione e sviluppo Valutazione delle prestazioni	PE1.01 RSA CASA DEI NONNI PE1.02 CAP DON BEPPE SOCCI – ARCACASA PE1.03 CAP LA NOSTRA CASA PE 2.01 CDD PE 2.02 ASSISTENZA SCOLASTICA ALUNNI DISABILI PE 3.01 COMUNITA' ALLOGGIO MINORI PE 3.02 EDUCATIVA TERRITORIALE PE 3.03 CIAF E CENTRO DI AGGREGAZIONE PE 4.01 CENTRO SERVIZI IMMIGRATI E MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE NELLE SCUOLE



C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

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

Sezione 4

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Edizione 0  
 Rev. 01 del 22.06.2018

PROCESSO	INTERAZIONE CON ALTRI PROCESSI	PROCEDURE COLLEGATE
		PE 5.01 NIDO D'INFANZIA E ALTRI SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA PE 6.01 ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA
Valutazione delle prestazioni	Organizzazione e leadership Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Erogazione del servizio Miglioramento	PG16 Valutazione delle prestazioni <b>PA23 Controllo operativo ambientale</b>
Miglioramento	Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Valutazione delle prestazioni	PG17 Miglioramento <b>PA23 Controllo operativo ambientale</b>

Nei seguenti prospetti, in riferimento ai processi identificati, vengono riportati i paragrafi della norma, i capitoli del Manuale **di gestione aziendale per la Qualità e l'ambiente** e il riferimento principale alle procedure.

Processo	Rif. par. ISO 9001:2015	Rif. par. ISO 14001:2015	Sez. MQ	PG 01	PG 02	PG 03	PG 04	PG 05	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
		1		1	0; 1																					
Organizzazione e leadership	2	2	2																							
	3	3	3																							
	4.1	4.1	4	■			■																			
	4.2	4.2	4				■																			
	4.3	4.3	4	■																						
	4.4	4.4	4	■			■																			
	5.1	5.1	5		■		■	■																		
	5.2	5.2	5		■		■																			
	5.3	5.3	5		■		■	■																		
Pianificazione del sistema di gestione qualità e gestione del rischio	6.1	6.1	6			■	■																			
	6.2	6.2	6			■																				
	6.3		6			■																				
Gestione delle risorse	7.1	7.1	7					■	■																	
	7.2	7.2	7					■																		
	7.3	7.3	7					■																		
Informazioni documentate e comunicazione	7.4	7.4	7				■			■																
	7.5	7.5	7								■															
Gestione commerciale e ciclo attivo	8.1		8										■	■	■	■										
	8.2		8										■	■	■	■		■								
Gestione fornitori e ciclo passivo	8.4		8													■	■									
Progettazione e sviluppo	8.3		8									■														
	8.5		8																							
Erogazione del servizio	8.6		8																							



C.R.E.A. COOP. SOCIALE

C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

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

Sezione 4

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

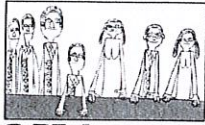
Edizione 0

Rev. 01 del 22.06.2018

Processo	Rif. par. ISO 9001:2015	Rif. par. ISO 14001:2015	Sez. MQ	PG 01	PG 02	PG 03	PG 04	PG 05	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
Pianificazione e controllo operativo		8.1	8																							
Preparazione e risposta alle emergenze		8.2	8																							
Valutazione delle prestazioni	9.1	9.1	9																							
	9.2	9.2	9																							
	9.3	9.3	9																							
Miglioramento	8.7		8																							
	10.1	10.1	10																							
	10.2	10.2	10																							
	10.3	10.3	10																							

Processo	Rif. par. ISO 9001:2015	Sez. MQ	PE 1.01	PE 1.02	PE 1.03	PE 2.01	PE 2.02	PE 3.01	PE 3.02	PE 3.03	PE 4.01	PE 5.01	PE 6.01
Organizzazione e leadership	1	0; 1											
	2	2											
	3	3											
	4.1	4											
	4.2	4											
	4.3	4											
	4.4	4											
	5.1	5											
	5.2	5											
5.3	5												
Pianificazione del sistema di gestione qualità e gestione del rischio	6.1	6											
	6.2	6											
	6.3	6											
Gestione delle risorse	7.1	7											
	7.2	7											
	7.3	7											
Informazioni documentate e comunicazione	7.4	7											
	7.5	7											
Gestione commerciale e ciclo attivo	8.1	8											
	8.2	8											
Gestione fornitori e ciclo passivo	8.4	8											

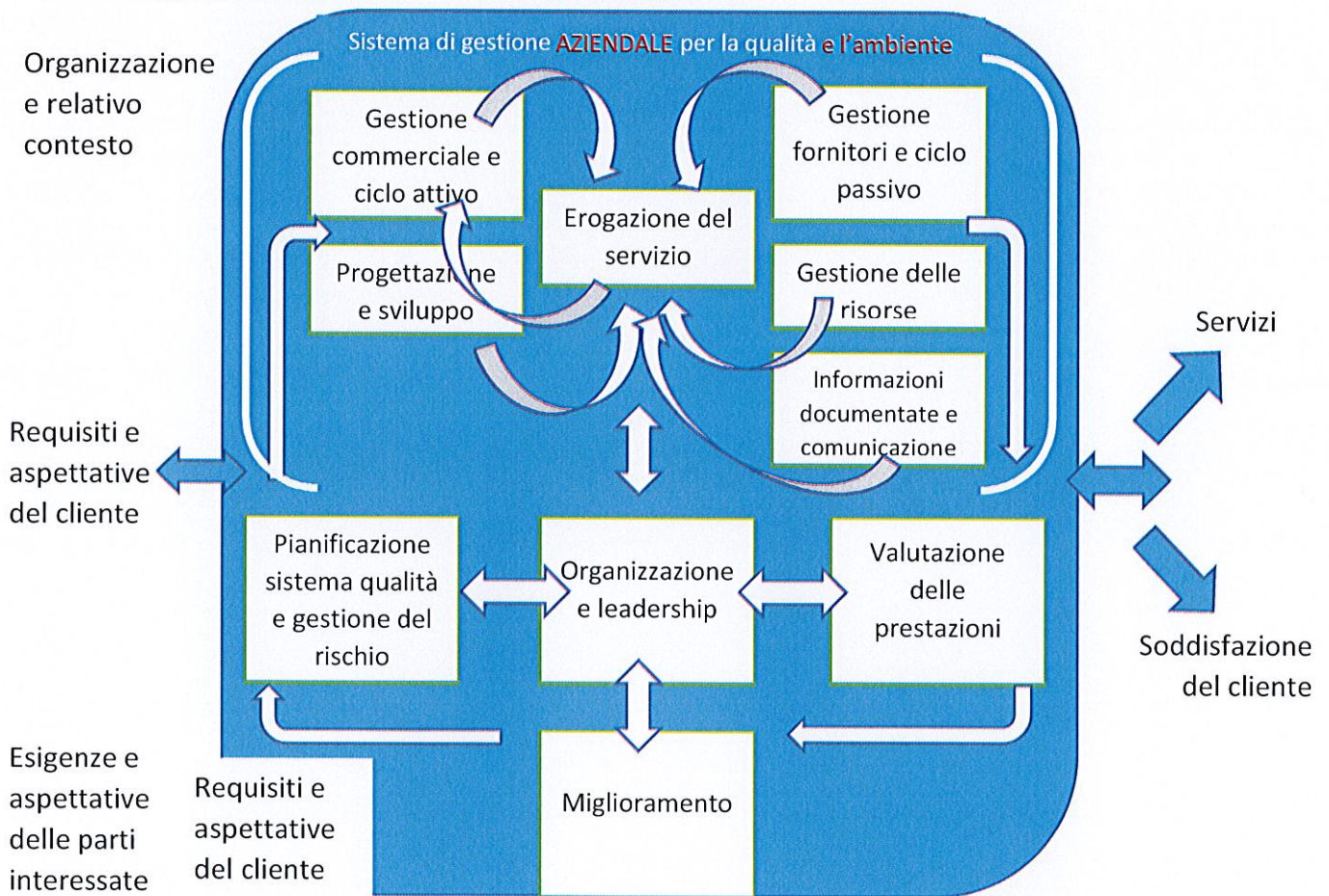


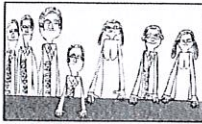


C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

Processo	Rif. par. ISO 9001:2015	Sez. MQ	PE 1.01	PE 1.02	PE 1.03	PE 2.01	PE 2.02	PE 3.01	PE 3.02	PE 3.03	PE 4.01	PE 5.01	PE 6.01
Progettazione e sviluppo	8.3	8											
Erogazione del servizio	8.5	8											
	8.6	8											
Valutazione delle prestazioni	9.1	9											
	9.2	9											
	9.3	9											
Miglioramento	8.7	8											
	10.1	10											
	10.2	10											
	10.3	10											

Nel seguente schema viene rappresentata sinteticamente la sequenza e l'interazione tra processi nel quadro del sistema di gestione aziendale per la Qualità e l'ambiente. All'interno del Manuale di gestione aziendale per la Qualità e l'ambiente sono descritti più dettagliatamente le connessioni tra i vari processi e il sistema di gestione di gestione aziendale per la Qualità e l'ambiente.



 <b>C.R.E.A.</b> COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 <b>MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE</b>	Sezione 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Edizione 0 Rev. 01 del 22.06.2018

### Input necessari e output attesi dai processi

Per ciascun processo vengono determinati input (elementi in ingresso), necessari per il funzionamento del processo (eventualmente originati da altri processi interni), e output attesi (elementi in uscita), che a loro volta possono costituire input per altri processi. All'interno del Manuale **di gestione aziendale per la Qualità e l'ambiente** sono meglio indicati gli input e gli output dei processi.

### Sequenza e interazioni fra processi

All'interno delle varie sezioni del Manuale sono descritti, anche con rappresentazioni grafiche, le connessioni fra i vari processi di produzione dei servizi e il sistema di gestione **aziendale** per la Qualità e **l'ambiente** Qualità.

### Criteri e metodi per il funzionamento e il controllo dei processi

La cooperativa C.R.E.A. conformemente a quanto indicato dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 e nella **UNI EN ISO 14001:2015**, determina e applica i criteri e i metodi necessari ad assicurare l'efficace funzionamento e la tenuta sotto controllo di tali processi.

Nell'ambito dei criteri e dei metodi viene inoltre specificato:

- Il monitoraggio
- La misurazione
- Gli indicatori di prestazione di tali processi

### Disponibilità di risorse

La Cooperativa garantisce le risorse (persone, competenze, consapevolezza, comunicazione, informazioni documentate, infrastrutture, ambienti per il funzionamento dei processi ecc.) necessarie per il funzionamento e il controllo dei processi.

In particolare:

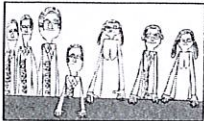
- assicura la disponibilità di persone competenti per i ruoli loro assegnati (7.1; 7.2)
- definisce la disponibilità di infrastrutture e ambienti per il funzionamento dei processi (7.1)
- determina e mette a disposizione altre risorse per il funzionamento dei processi, quali ad esempio risorse per il monitoraggio e la misurazione, la conoscenza organizzativa, la consapevolezza (7.1; 7.3)
- determina le comunicazioni interne ed esterne pertinenti al sistema di gestione per la qualità (7.4)
- assicura la disponibilità di informazioni documentate incluse quelle prescritte dalla norma internazionale e quelle che CREA ha determinato come necessarie per il funzionamento dei processi

### Responsabilità e autorità

Per i diversi processi la Cooperativa C.R.E.A. determina le responsabilità e le autorità. All'interno del Manuale **di gestione aziendale per la Qualità e l'ambiente** e delle singole procedure gestionali, **ambientali** e di erogazione del servizio, sono definiti specificamente tali responsabilità e autorità.

### Rischi e opportunità

Integrando l'approccio alla gestione del rischio nell'approccio per processi, il sistema di gestione **aziendale per la Qualità e l'ambiente** della Cooperativa C.R.E.A. affronta i rischi (minacce) e le opportunità (rischi

 <b>C.R.E.A.</b> COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 <b>MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE</b>	Sezione 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Edizione 0 Rev. 01 del 22.06.2018

positivi) connessi al funzionamento dei singoli processi.

### Monitoraggio e controllo dei processi

La Direzione assicura il monitoraggio ed il controllo dei processi. In particolare:

- affida ad ogni singolo operatore responsabilità e autorità nel controllo dell'output della propria attività
- i responsabili, ai vari livelli, di ogni singola procedura sono tenuti al controllo e al monitoraggio in itinere della procedura loro affidata
- le procedure sono controllate preventivamente alla loro emissione
- sono attivati processi di controllo in itinere quali la gestione delle non conformità
- sono attivati audit interni
- i risultati sono verificati con la rilevazione della soddisfazione del cliente
- il controllo complessivo del sistema è effettuato in occasione del Riesame della Direzione

### Impegno per il conseguimento dei risultati e per il miglioramento continuo

La Direzione attua tutti gli impegni definiti nel presente Manuale e attiva azioni per il miglioramento continuo di questi processi. In particolare:

- effettua il riesame della Direzione
- predisporre la politica per la qualità **e l'ambiente**
- definisce il Piano di Miglioramento individuando gli obiettivi per la qualità **e l'ambiente**
- esamina risultati degli audit
- sviluppa l'analisi dei dati
- attiva le azioni correttive
- affronta i rischi e persegue le opportunità



C.R.E.A. COOP SOCIALE

C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

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

Sezione 4

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Edizione 0

Rev. 01 del 22.06.2018

## Allegato 1 - Le parti interessate (stakeholder)

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 sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali e sensibili  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
Direzione, Responsabili di funzione, Coordinatori e Referenti d'area	<i>[in più rispetto a quanto definito per i lavoratori]</i>  Adeguate funzionamento dei processi inerenti la propria autorità e responsabilità  Appropriata determinazione e ottimale allocazione delle risorse per lo svolgimento delle attività assegnate  Coinvolgimento e partecipazione nella costruzione delle decisioni inerenti il proprio ambito di competenza
Altri (specificare)	

Parti interessate esterne	Requisiti rilevanti
Utenti	Soddisfazione delle proprie aspettative di assistenza ed educazione, relativamente ai propri bisogni assistenziali, sanitari od educativi oggetto di prestazione nei loro confronti, eventualmente stabiliti da regolamenti e carte del servizio o da contratti direttamente sottoscritti con la Cooperativa  Rispetto della dignità personale, valorizzazione della propria persona, integrazione e inclusione sociale.  Rispetto delle condizioni di sicurezza degli ambienti, degli impianti, delle attrezzature e dei mezzi utilizzati durante lo svolgimento le prestazioni loro rivolte e dei servizi ricevuti  Rispetto della tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali e sensibili  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.
Familiari e rappresentanti legali degli utenti	Soddisfazione delle aspettative relativamente ai bisogni assistenziali, sanitari od 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  Soddisfazione degli altri requisiti precedentemente specificati per gli utenti in relazione ai propri congiunti



C.R.E.A. COOP. SOCIALE

C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

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

Sezione 4

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Edizione 0

Rev. 01 del 22.06.2018

Parti interessate esterne	Requisiti rilevanti
	Istanza di partecipazione attiva, per quanto pertinente con la tipologia di servizio attivato, di una partecipazione diretta nell'ambito di comitati dei familiari
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>
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.R.E.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.R.E.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.
Altri (specificare)	