	<b>MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>	Sez.: 5
	<b>MAQ ed. 00</b>	Rev. 05 Del 13/02/2025
		Pagina 1 di 7

## Sezione 5

# **RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**


**RIFERIMENTI:**           ⇒ Norma UNI EN ISO 9001 (Ed. '15) - Req. 5  
                                  ⇒ Norma UNI PDR 125 (Ed. '22)

### INDICE

<b>5</b>	<b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b> .....	2
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE .....	2
5.2	ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE .....	3
5.3	POLITICA PER LA QUALITA' .....	3
5.4	PIANIFICAZIONE .....	5
5.4.1	Obiettivi per la qualità .....	5
5.4.2	Pianificazione .....	5
5.5	RESPONSABILITA' E AUTORITA' .....	5
5.5.1	Rappresentante Della Direzione .....	6
5.5.2	Comunicazione Interna .....	6
5.6	RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE .....	6
	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....	7

STATO DI REVISIONE E MODIFICHE			
N. Revisione	Data revisione	Pagina/e modificate	Note
00	08/02/2012	-	Prima emissione
01	04/03/2013	Par. 5.3	Correzione ortografica del testo "Politica per la qualità"
02	13/02/2025	Par 5.3	Integrazione temi UNI PDR 125 nella politica

<b>Redatto</b> RGQ	<b>Verificato</b> UD	<b>Approvato</b> UD
-----------------------	-------------------------	------------------------

	<b>MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>	Sez.: 5
	<b>MAQ ed. 00</b>	Rev. 05 Del 13/02/2025
		Pagina 2 di 7

## 5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

Scopo della presente sezione è quello di descrivere la struttura organizzativa dell'azienda, riportare la "Politica per la qualità", identificare le responsabilità attribuite alle principali funzioni, definire le modalità con cui viene gestito il riesame da parte della Direzione stessa.

### **Responsabilità**

Le responsabilità e le interfacce tra le funzioni coinvolte nei processi di gestione delle risorse sono così individuate:

ATTIVITA'	UD	RGQ	DAM	DAT	DSS	RA
Definisce la Struttura Organizzativa	R					
Approva la "Politica per la qualità"	R					
Assegna gli obiettivi per la Qualità	R					
Valuta l'avanzamento degli obiettivi	R					
Partecipa al riesame della Direzione	R	P	P	P	P	P

**R** = Responsabilità esecutiva - **P** = Partecipa - **C** = Controlla - **A** = Approva

### 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

L'impegno della direzione nel sistema di gestione per la qualità è ben evidente e visibile; la direzione, rappresentando la volontà dell'azienda, mostra con i fatti la propria convinzione sull'approccio alla qualità che raccomanda e introduce nell'azienda, intraprendendo azioni verso:

- la comunicazione con il personale,
- l'essere un modello nel proprio ruolo e l'essere di esempio,
- la disponibilità ad ascoltare il personale,
- dare e ricevere formazione,
- assicurare la disponibilità di risorse.

La direzione inoltre dimostra il proprio impegno stabilendo la "Politica per la qualità", attribuendo obiettivi, effettuando i riesami della direzione.


La direzione è a conoscenza inoltre e tiene conto delle norme cogenti applicabili.

La priorità assoluta dell'azienda è la piena soddisfazione del cliente.

Il fattore chiave della nostra strategia è la qualità come elemento primario per la soddisfazione del cliente.

Il processo fondamentale da applicare in tutta l'azienda è il miglioramento continuo.

L'unica via possibile per ottenere tutto questo è il coinvolgimento di tutte le risorse dell'azienda.

	<b>MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</b>	Sez.: 5
	<b>MAQ ed. 00</b>	Rev. 05 Del 13/02/2025
		Pagina 3 di 7

## 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La direzione dell'azienda, nella gestione del sistema qualità, intraprende azioni per incontrare clienti e fornitori per comprendere le esigenze e fornire risposte; crea partnership con entrambi, al fine di avere obiettivi comuni sul mercato, e cooperare per il successo comune; infine tende ad un'integrazione dei propri processi con quelli di clienti e fornitori, allo scopo di ampliare la base dei miglioramenti.

## 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ E PARITÀ DI GENERE

### LA NOSTRA MISSION

---

*La Nuvola nel Sacco* è strumento di cambiamento e opportunità di lavoro per le persone e la comunità. Per agire, sceglie l'animazione sociale e la costruzione di reti. Crede nella formazione come via per dare strumenti di autonomia e competenza a ciascuno. Promuove, come stile, la cooperazione, la condivisione e l'accoglienza.

*La Nuvola nel Sacco* si impegna a creare opportunità inclusive eque per tutte le persone, promuovendo l'uguaglianza di genere nel mondo del lavoro e nella società. La cooperativa si impegna a sviluppare progetti, servizi e iniziative che favoriscano l'empowerment femminile, la conciliazione tra vita privata e professionale e la lotta contro ogni forma di discriminazione di genere.

### LA NOSTRA VISION AZIENDALE

---

*La Nuvola nel Sacco* immagina il cambiamento come strumento d'innovazione sociale, dimensione privilegiata nella quale realizzare un luogo di lavoro cooperativo fondato sul senso di appartenenza della base sociale, sull'unitarietà degli intenti e sulla sinergia delle competenze e delle idee. Crede fondamentale sviluppare comunità solidali che siano luoghi di esperienza positiva, di progetti e servizi.

*La Nuvola nel Sacco* intende costruire all'interno della propria organizzazione sistema una comunità equa e solidale in cui uomini e donne abbiano le stesse opportunità di crescita e realizzazione personale e professionale. La cooperativa vuole essere un punto di riferimento per la diffusione di una cultura del rispetto, dell'inclusione e dell'equità di genere, contribuendo a una società più giusta e sostenibile.


### LA NOSTRA POLITICA PER LA QUALITÀ E LA PARITÀ DI GENERE

---

*La Nuvola nel Sacco* è una Cooperativa Sociale che si occupa di realizzare progetti con le persone, nell'ambito dell'educazione, della formazione, della prevenzione e dell'integrazione sociale. L'*animazione sociale* rappresenta il cuore del nostro lavoro, dove la radice *anima* ci invita ad andare in profondità nella relazione educativa con le persone, nella costruzione di una propria autonomia, mentre l'aggettivo *sociale* ci porta a non rinchiudersi nelle quattro mura dei nostri servizi, invitandoci ad essere una presenza vitale per i territori in cui siamo inseriti e per le persone che li abitano, così da rendere più efficace ed inclusivo il nostro agire.

L'*animazione sociale* è l'approccio che fonda e distingue la nostra pratica educativa ed è alla base del nostro modo di essere una Cooperativa Sociale.

La Cooperativa *La Nuvola nel Sacco* si impegna a soddisfare le esigenze dei committenti e dei fruitori dei propri servizi/progetti attraverso un attento sistema di utilizzo delle risorse umane e materiali e attraverso


	<b>MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>	Sez.: 5
	<b>MAQ ed. 00</b>	Rev. 05 Del 13/02/2025
		Pagina 4 di 7

lo sviluppo del sistema di mutualità per i soci della Cooperativa. Il fine sociale deve sempre e comunque accompagnarsi alla sostenibilità economica nel breve e nel lungo termine, affinché i valori fondanti della Cooperativa possano essere sostenuti nel tempo da una struttura solida ed affidabile sia dal punto di vista economico che organizzativo.

L'organizzazione ha adottato i principi della gender equality, in conformità alla prassi UNI/PdR 125:2022, con l'impegno di garantire un ambiente di lavoro equo e inclusivo. L'obiettivo è assicurare pari opportunità di crescita professionale, fino ai ruoli di vertice, equità retributiva e un adeguato equilibrio tra vita lavorativa e personale in ogni fase della vita. Inoltre, si promuove la condivisione delle responsabilità familiari tra uomini e donne e si lavora attivamente per creare un contesto privo di stereotipi, discriminazioni e qualsiasi forma di abuso, favorendo una cultura aziendale basata sulla diversità e sull'inclusione.

L'obiettivo è quello di perseguire un miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità e Parità di Genere, attuando in particolar modo le seguenti azioni:

- la misurazione continua delle prestazioni erogate e la verifica sistematica del rispetto dei termini contrattuali e degli obiettivi economici e finanziari definiti internamente, attraverso il sistema di controllo di gestione e grazie all'utilizzo di appositi gestionali (GecosPlus, Pro-One, Infobusiness);
- il mantenimento di una struttura organizzativa dinamica che responsabilizzi, coinvolga e motivi tutto il personale indistintamente dal genere, incentivando in particolar modo la formazione del livello intermedio dei Coordinatori che viene ritenuto strategico nella diffusione di una cultura aziendale condivisa sui temi della qualità;
- l'aggiornamento professionale continuo tramite un'accurata pianificazione della formazione finalizzata all'aumento delle competenze e della crescita professionale a tutti i livelli ed indipendentemente dal genere;
- l'ulteriore informatizzazione dei processi operativi e gestionali;
- l'individuazione e l'investimento di adeguate risorse economiche definite in fase di budget, in particolar modo per la progettazione, lo sviluppo e la strategia;
- il riesame periodico dei processi, dei risultati ottenuti e delle procedure seguite;
- la puntuale analisi e gestione delle "non conformità" in contrasto con principi di qualità/parità di genere, facilitando la raccolta dei dati attraverso l'utilizzo di strumenti informatici che automatizzino la raccolta dei dati e il loro trattamento;
- l'adozione di azioni correttive basate sull'analisi dei reclami, delle segnalazioni provenienti dal personale o da altre parti interessate, sulla base delle indicazioni ottenute da: periodiche indagini di soddisfazione dei clienti, documento di segnalazione o semplici comunicazioni;
- il controllo sistematico e rigoroso dei fornitori, appaltatori e collaboratori;
- il monitoraggio continuo dello stato di avanzamento degli obiettivi aziendali definiti in Piani Strategici pluriennali;
- il pieno rispetto delle normative di sicurezza e di eventuali protocolli sanitari, dando la massima attenzione alla tutela della salute dei propri dipendenti e di terzi;
- verificare che la Politica enunciata sia diffusa il più possibile a tutti i livelli, sostenuta dai Responsabili e dai Coordinatori, oltre che correttamente attuata;
- sollecitare la corretta applicazione del Sistema Qualità e Parità di Genere Aziendale e l'impegno di tutto il personale, per l'adempimento dei requisiti normativi e il soddisfacimento degli obiettivi stabiliti;
- conformarsi a quanto disposto dalle norme di riferimento ISO 9001:2015 e UNI PDR 125:2022;
- fornire risorse adeguate per garantire il miglioramento continuo del sistema di qualità e parità di genere aziendale in maniera indiscriminata, delegando il RSG all'organizzazione del monitoraggio;

	<b>MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>	Sez.: 5
	<b>MAQ ed. 00</b>	Rev. 05 Del 13/02/2025
		Pagina 5 di 7

- riesaminare periodicamente il Sistema Qualità e Parità di Genere aziendale;
- attuare e mantenere un percorso che assicuri il raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi di parità di genere prefissati, focalizzando i propri sforzi nelle seguenti aree: cultura e strategia, governance, processi HR, opportunità, equità remunerativa, genitorialità;
- garantire una carriera equa e paritaria, basata sul merito e sulle competenze della persona;
- Impegnarsi a comunicare tramite i propri canali ufficiali ed il personale aziendale, a tutte le parti interessate, l'impegno ad applicare i requisiti normativi e i propri obiettivi legati alla parità di genere.

L'obiettivo primario dell'organizzazione è la soddisfazione dei clienti, intesi come "committenti", ma anche come "utenti finali" dei servizi e dei progetti erogati; il conseguimento di questo obiettivo è realizzabile fornendo loro servizi efficienti, affidabili, esaustivi, supportati da una struttura collaudata e sempre disponibile, ad un prezzo concorrenziale, ma che garantisca sempre lo standard minimo di qualità che ci prefiggiamo raggiungere come Cooperativa.

Per il conseguimento di questo obiettivo è fondamentale la capacità dell'organizzazione di prendere in considerazione tutte le richieste (implicite ed esplicite) della clientela e di valutare costantemente la soddisfazione del cliente e il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

## 5.4 PIANIFICAZIONE

### 5.4.1 Obiettivi per la qualità

La direzione ha definito gli obiettivi di impresa nella "Politica per la qualità" sopra riportata. Gli obiettivi di impresa si suddividono in due tipologie:

- obiettivi strategici: riguardano progetti di sviluppo di medio-lungo periodo, non sempre sono collegati agli indicatori di prestazione dei singoli processi, ma allo sviluppo produttivo complessivo dell'azienda;
- obiettivi di miglioramento: sono volti ad aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi; sono collegati ad indicatori di prestazione degli stessi.

La gestione dettagliata degli obiettivi è riportata nella sezione 8.4 e 8.5 del presente MGQ.


Tutti gli obiettivi sono espressi in forma misurabile e discendono direttamente dalla "Politica per la qualità".

### 5.4.2 Pianificazione

La Direzione assicura che la pianificazione del SGQ sia condotta in modo da ottemperare ai requisiti generali (trattati al punto 4.1 del presente manuale) e conseguire gli obiettivi per la qualità; garantisce che tutte le modifiche del SGQ siano coerenti con gli indirizzi generali dell'azienda. A tale proposito la Direzione utilizza lo strumento del riesame del SGQ come descritto al punto 5.6.

## 5.5 RESPONSABILITA' E AUTORITA'

L'organizzazione della Cooperativa "La Nuvola nel sacco" è riportata nell'organigramma allegato. L'organigramma nominativo e funzionale è redatto, periodicamente aggiornato ed archiviato da RGQ su disposizione di UD.

	<b>MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>	Sez.: 5
		Rev. 05 Del 13/02/2025
	MAQ ed. 00	Pagina 6 di 7

La direzione ha individuato le responsabilità delle persone coinvolte nel SGQ attraverso l'organigramma generale dell'organizzazione, definendo per ogni ruolo coinvolto gli obiettivi, le competenze necessarie, le responsabilità. I dati sono riportati in appositi mansionari approvati dalla Direzione.

### 5.5.1 Rappresentante della Direzione

L'UD è il rappresentante della direzione ed ha individuato RGQ per coordinare e gestire il SGQ e riferire alla direzione l'andamento dello stesso al fine di permetterne il riesame e il miglioramento.

### 5.5.2 Comunicazione Interna

Gli strumenti utilizzati dall'azienda per gestire la comunicazione interna sono:

- documenti operativi relativi alla pianificazione aziendale, distribuiti dai diversi responsabili dei processi al personale interessato;
- bacheca per le comunicazioni relative a convocazioni del personale, riunioni, notifiche di verifiche ispettive, "Politica per la qualità", ecc. (la bacheca potrà essere sostituita da uno spazio web nell'area riservata del sito della Cooperativa);
- riunioni ad hoc su temi particolari;
- assemblea dei soci.

## 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

Il riesame da parte della direzione rappresenta il principale strumento di auto-valutazione delle prestazioni del SGQ dell'azienda.

Il RGQ, in collaborazione con i responsabili dei processi di business e di supporto dell'azienda, elabora con cadenza annuale il Bilancio annuale della qualità (BQ), che costituisce la raccolta dati in ingresso al riesame. Il BQ si compone di una parte introduttiva che costituisce un quadro complessivo delle prestazioni dell'organizzazione e di una parte successiva in cui vengono analizzati i singoli processi di business e di supporto sulla base dei dati raccolti relativamente a:


- risultati delle verifiche ispettive sia interne, che del cliente e di parte terza;
- attuazione delle azioni pianificate in precedenti riesami del Sistema Qualità;
- informazioni di ritorno sulla soddisfazione del cliente, inclusi i reclami;
- andamento degli indicatori dei processi di business e di supporto e delle NC;
- stato di azioni correttive e preventive;

Nel bilancio annuale della qualità vengono individuate:

- proposte di miglioramento del SGQ;
- proposte di modifica;

La direzione dell'azienda sulla base del bilancio annuale della qualità indice una riunione con le direzioni dei processi principali al fine di riesaminare il sistema, esprimendo una valutazione in termini di soddisfazione delle parti coinvolte; in particolare relativamente ai seguenti aspetti:

- soddisfazione clienti;
- requisiti normativi cogenti e di sistema;
- soddisfazione personale;

	<b>MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>	Sez.: 5
	<b>MAQ ed. 00</b>	Rev. 05 Del 13/02/2025
		Pagina 7 di 7

- soddisfazioni fornitori e partners;
- soddisfazione direzione (“Politica per la qualità”);

Gli elementi in uscita al riesame sono:

- revisione eventuale della politica sulla base di nuovi indirizzi della direzione e definizione di nuovi obiettivi;
- indicazioni su modifiche/miglioramenti da apportare al sistema;
- piani di audit;
- piano di formazione;
- esigenze di acquisizione di nuove risorse;

Tali documenti costituiscono parte integrante del Riesame da parte della Direzione.

Il riesame del Sistema Qualità viene ufficializzato dal "Report di riesame della Direzione", firmato ed archiviato dalla Direzione Generale. A tale verbale devono essere allegati tutti i documenti visionati e risultanti dal Riesame stesso. Una copia del verbale viene conservata dalla Direzione Generale e da RGQ per dieci anni.

#### **DOCUMENTI DI RIFERIMENTO:**

- Organigramma aziendale
- Mansionario
- Delega a RSQ
- Politica per la qualità
- Elenco indicatori di qualità
- Bilancio annuale della qualità
- Report di riesame della direzione