



COOPERATIVA CONVOI

POLITICA INTEGRATA

DEI

SISTEMI DI GESTIONE

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

La Cooperativa Convoi nasce con competenze specialistiche nella gestione dei servizi alla prima infanzia e si sviluppa all'interno del Consorzio CO&SO incrementando costantemente negli anni il numero dei servizi fino a diventare nel 2017 cooperativa mista A+B, coniugando così le competenze educative sviluppate nei servizi alla persona con la gestione di attività produttive orientate all'inserimento lavorativo di persone fragili. La cooperativa lavora costantemente per garantire ai propri utenti e clienti servizi di qualità, è fortemente radicata sul territorio e mantiene un dialogo continuo con tutti gli interlocutori sociali, attraverso un capillare lavoro di rete. Convoi, nel progettare i servizi e le attività, non perde mai di vista i bisogni nuovi ed emergenti della comunità e sperimenta modelli nuovi d'intervento attraverso la ricerca di risorse alternative e flessibili.

Convoi è presente in molti comuni della Toscana e si inserisce in un panorama sociale e territoriale composito segnato da forte competitività e da standard qualitativi sempre più alti. Sul territorio la cooperativa è pronta a intercettare richieste e bisogni da parte degli utenti dei servizi - bambini, ragazzi e famiglie e, nel contempo, è in grado di gestire i clienti intesi sia come committenti privati finanziatori di progetti sia come clienti finali che usufruiscono del prodotto.

La committenza privata ha grande importanza per le attività di Convoi: le aziende del territorio rappresentano partner consolidati con i quali la cooperativa stipula accordi di fornitura di servizi in grado di determinare forme di occupazione stabili per i soci lavoratori.

Nei confronti degli enti pubblici la cooperativa garantisce costantemente massima disponibilità, alta professionalità e competenza del personale, rispondendo alle richieste con proposte progettuali nuove e alternative.

Convoi si relaziona quotidianamente con fornitori e consulenti, che vengono selezionati con cura, al fine di garantire sempre alta qualità dei prodotti e delle forniture, professionalità e competenze esterne aggiuntive, specifiche e peculiari.

Gli interlocutori sul territorio, associazioni, fondazioni, cooperative sociali, realtà associative no - profit, servizi sociali ecc.. rappresentano le molteplici realtà operanti nel sociale senza le quali molti progetti della cooperativa non potrebbero realizzarsi poiché le attività proposte hanno fortemente bisogno del sostegno e del contributo di interlocutori ben radicati sul territorio; in particolare il raccordo con i servizi sociali si dimostra fondamentale al fine di individuare gli ambiti e le persone in difficoltà da inserire nelle attività produttive.

All'interno della rete consortile il sistema di riferimento della cooperativa si articola su più livelli: il Consorzio CO&SO come sistema di cooperative a livello fiorentino ed il Consorzio CGM – Welfare Italia come rete di consorzi a livello nazionale.

I settori d'intervento della cooperativa sono relativi a:

EDUCAZIONE Servizi area infanzia, minori e scuola, giovani e lavoro

INCLUSIONE SOCIALE Servizi di accompagnamento al lavoro, progetti abitativi

LAVORO Attività conto terzi, logistica, lavanderia e servizi di pulizie, gestione documentale, centro stampa

PARTI INTERESSATE

Parte del significato dell'essere impresa cooperativa sta nella capacità di saper leggere il territorio e i suoi bisogni, nel saper trovare il giusto interlocutore e nella capacità di condividere progetti e iniziative. La cooperativa deve essere in grado di avviare costantemente processi di dialogo con la comunità senza sottrarsi al confronto e alla verifica delle aspettative, pronti ogni volta a rivedere politiche e strategie di intervento

Le parti interessate rilevanti per i settori di intervento della cooperativa e con i quali la cooperativa si interfaccia costantemente con professionalità e responsabilità possono essere così sintetizzate:

- ✓ Lavoratori dipendenti e soci, interlocutori principali del sistema, nei confronti dei quali la cooperativa deve essere disponibile a capire le esigenze e a dare risposte alle richieste quando possibile. Da diversi anni lo sta facendo mettendo in atto "buone prassi" volte a favorire la conciliazione vita/lavoro
- ✓ Utenti dei servizi (per le aree infanzia, minori, giovani...) - bambini, ragazzi e famiglie – per i quali è necessario saper intercettare richieste e bisogni e rispondere con flessibilità alle nuove esigenze sociali e comunitarie
- ✓ Clienti intesi sia come committenti privati finanziatori di progetti sia come clienti finali che usufruiscono del prodotto (clienti delle attività produttive – lavanderia, centro stampa, laboratori artigianali...); la committenza privata ha grande importanza per le attività di Convoi: le multinazionali – Baker Hughes/Nuovo Pignone, Tecnosistemi, Arval, Ricoh ... - rappresentano partner consolidati con le quali la cooperativa ha stipulato accordi di fornitura di servizi in grado di determinare forme di occupazione stabili e a tempo pieno per i soci lavoratori
- ✓ Enti pubblici committenti dei servizi nei confronti dei quali la cooperativa deve essere costantemente in grado di garantire massima disponibilità ed alta professionalità e competenza del personale che vi lavora. Inoltre per rispondere alle richieste dei soggetti pubblici oggi è richiesta una sempre maggiore apertura a proposte progettuali nuove e alternative
- ✓ Aziende con le quali la cooperativa entra in contatto soprattutto per l'area lavoro, dove è necessario dimostrare capacità di stare sul mercato con prodotti di qualità economicamente in grado di competere con aziende del settore profi.
- ✓ Fornitori e i consulenti , che vengono selezionati con cura, perché devono rispettare e condividere i valori etici e ambientali della cooperativa, garantendo al contempo alta qualità dei prodotti e delle forniture, professionalità e competenze esterne aggiuntive specifiche e peculiari
- ✓ Interlocutori sul territorio (associazioni di solidarietà e volontariato, sportive, ambientali, culturali, circoli ricreativi, organizzazioni religiose...) che rappresentano le molteplici realtà operanti nel sociale e senza le quali molti progetti della cooperativa non potrebbero realizzarsi poiché le attività proposte hanno fortemente bisogno del sostegno e del contributo di interlocutori ben radicati sul territorio. In particolare risultano molto importanti i rapporti di collaborazione con le realtà associative no - profit che si occupano di percorsi di inserimento lavorativo e il raccordo con i servizi sociali è fondamentale al fine di individuare gli ambiti e le

persone in difficoltà da inserire nelle attività produttive.

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ MULTISITO

Dal 2011 Convoi, per la gestione del Sistema di Gestione per la Qualità di cui alla norma ISO 9001, rientra nel Modello *Multisito*, che vede come capofila il Consorzio CO&SO, in conformità alla normativa internazionale IAF MD 1:2018 (*Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization*).

Convoi condivide con le cooperative appartenenti al Multisito e con il Consorzio CO&SO, i seguenti obiettivi:

- adozione e mantenimento di un **Sistema di Gestione Qualità** in accordo allo standard ISO 9001, allo scopo di offrire alla comunità e a tutte le parti interessate servizi sempre migliori;
- promozione e diffusione della **cultura** della Qualità, della Sicurezza sui luoghi di lavoro, della tutela dell'Ambiente e della conformità legislativa a tutti i livelli delle organizzazioni;
- attenzione e benessere delle **persone** che operano nella Rete;
- investimenti in termini di crescita occupazionale e accrescimento delle **competenze** dei lavoratori;
- miglioramento delle prestazioni offerte all'**utenza**;
- **pianificazione, monitoraggio e miglioramento** dei servizi offerti;
- **trasparenza e valutazione** nelle attività erogate, attraverso la pubblicazione e diffusione dei risultati raggiunti;
- **coinvolgimento, soddisfazione** del proprio cliente interno ed esterno, delle famiglie, degli utenti, della comunità, attraverso la fornitura di prodotti e servizi di qualità;
- **tutela** della salute e della sicurezza del proprio personale;
- **riduzione** degli impatti ambientali, sprechi e rifiuti, e prevenzione dell'inquinamento ambientale;
- **rispetto** dei requisiti cogenti applicabili all'organizzazione e monitoraggio degli stessi da parte delle consorziate;
- **efficientamento ed innovazione** dei processi organizzativi;
- **prevenzione** di non conformità ed incidenti, controllo, analisi e risoluzione;
- **miglioramento continuo** del proprio Sistema di Gestione.

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Al fine di tenere sotto controllo i processi di gestione e lavorare in un'ottica di miglioramento continuo la cooperativa Convoi ha adottato un sistema di gestione, che integra qualità, ambiente, sicurezza e trattamento dati, conforme alle norme UNI EN ISO 9001, UNI 11034 e UNI EN ISO 14001 e, come richiesto dalle normative in materia di trattamento dei dati personali, conforme al GDPR UE 679:2016 "Regolamento Europeo sul trattamento dati personali" e al D.Lgs. 196:2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"; la cooperativa Convoi applica inoltre il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza – SGSL - redatto ai sensi e per gli effetti dell'art. 30 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. e strutturato sulla base delle "Linee Guida per un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL)" redatte dall'INAIL, dall'UNI, dall'ISPESL e dalle Parti Sociali (edizione 2001).

Negli anni la Cooperativa ha svolto un lavoro di costante miglioramento e messa a punto dell'intero sistema, tenendo sotto controllo la gestione dei processi con una continua revisione delle modalità operative in linea con i cambiamenti e le necessità delle singole attività, utilizzando gli strumenti di monitoraggio in un'ottica di assoluta flessibilità e dinamicità.

Gli strumenti che il Sistema di Gestione Integrato ci fornisce accompagnano i processi di gestione nel loro sviluppo e si adattano di volta in volta alle richieste che emergono dal naturale evolversi della cooperativa.

La Direzione stabilisce la Politica e la mantiene aggiornata in coerenza con il Piano di sviluppo e con l'analisi e la valutazione di rischi e opportunità, definendo obiettivi compatibili con il contesto e con le linee strategiche definite dal Consiglio di Amministrazione e condivise con i soci. Il Piano di sviluppo e il Piano di Valutazione rischi e opportunità sono coerenti con gli obiettivi strategici del Consorzio CO&SO per rispondere ai principi del Sistema Multisito.

Parimenti la Direzione condivide con il responsabile del Sistema di Gestione le responsabilità dell'efficacia del SG, approva le modifiche e mette a disposizione le risorse al fine di conseguire risultati di miglioramento continuo. La Direzione è consapevole dell'importanza di un Sistema di Gestione efficace e strutturato e sostiene tutto il personale per il mantenimento di tale sistema.

Inoltre la Cooperativa Convoi ha ritenuto necessario procedere all'adeguamento del proprio sistema organizzativo interno con le indicazioni previste dal D.Lgs. 231/2001, adottando un Modello 231, condiviso e diffuso tra tutti i lavoratori e i partners, nella convinzione che questo possa contribuire a rafforzare la cultura della legalità come valore fondante della mission della cooperativa, oltre che costituire un valido strumento di sensibilizzazione e guida del lavoro di tutti coloro che operano per conto di Convoi.

QUALITA' – UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la Qualità

I campi di applicazione sono relativi alla *Progettazione ed erogazione di servizi educativi rivolti all'infanzia, di centri di aggregazione giovanile e spazi polivalenti; Progettazione ed erogazione del servizio di inserimento lavorativo per persone svantaggiate; Progettazione ed erogazione servizi di pulizie civili e industriali*

Il Sistema Qualità permette alla cooperativa di:

- ❖ offrire prestazioni sempre più corrispondenti alle reali esigenze degli utenti e dei clienti
- ❖ definire le linee strategiche della cooperativa e declinarle con obiettivi specifici monitorati e adeguatamente verificati
- ❖ aumentare l'efficacia e l'efficienza globale dell'organizzazione che si traduce in una riduzione degli sprechi e in un aumento della velocità delle operazioni svolte
- ❖ mantenere una valutazione costante dei servizi e delle prestazioni erogate e lavorare in un'ottica di miglioramento continuo
- ❖ gestire i reclami degli utenti/clienti e tutte le problematiche interne potenzialmente rischiose per il buon andamento delle attività della cooperativa e contemporaneamente facilitare la definizione di azioni e interventi di prevenzione e di miglioramento

- ❖ monitorare il lavoro dei fornitori sia sotto il profilo della competenza e disponibilità, sia sotto l'aspetto economico e qualitativo dei prodotti forniti
- ❖ monitorare la gestione delle risorse umane e della formazione attraverso strumenti che permettono trasparenza nella selezione e nella valutazione del personale
- ❖ garantire una migliore organizzazione del lavoro, supportando il personale attraverso un continuo processo di autovalutazione

INFANZIA - UNI 11034 Servizi all'infanzia

La certificazione UNI 11034 Servizi all'infanzia consente alla cooperativa di monitorare con maggiore puntualità i servizi dell'area infanzia, area che rappresenta una parte importante delle attività gestite da Convoi.

In quest'area d'intervento la cooperativa gestisce nidi d'infanzia, sia in ambito pubblico che privato, e servizi di operatori ausiliari ed educatori di sostegno all'interno di strutture comunali.

Negli anni la cooperativa ha implementato costantemente il numero dei servizi e maturato una sempre più alta cultura delle pratiche educative assimilando teorie e principi pedagogici moderni e innovativi. Convoi gestisce i servizi all'infanzia interpretandoli come luoghi di coesione sociale, come spazi che offrono, in primis, alle famiglie, ai bambini e alla comunità un tessuto di relazioni fondamentale per il loro benessere e per la loro qualità della vita.

Per garantire qualità e competenza, la cooperativa si è data come obiettivo quello di selezionare, motivare, formare e coinvolgere le diverse professionalità in modo continuativo e in un'ottica evolutiva, perseguendo idee di *innovazione*, sperimentando nuovi modelli di servizio capaci di accogliere le richieste emergenti delle famiglie. Sul piano dell'offerta formativa Convoi parte dalla necessità di garantire *pari opportunità di educazione* nel rispetto di tutte le differenze, attraverso l'alleanza con le famiglie, mediante la valorizzazione di ruoli diversi, e favorendo il *sostegno alla genitorialità ed alla conciliazione*, come elemento di sinergia e crescita condivisa.

In tutti i servizi il personale educativo opera seguendo i principi legati alle idee della pedagogia montessoriana e dell'educazione naturale, dedicando la massima attenzione alle tematiche ambientali, utilizzando materiali di gioco ed arredi eco-sostenibili e dando la preferenza a materiali naturali e di riciclo. Tra gli obiettivi che Convoi persegue nella gestione dei servizi ci sono la promozione e la valorizzazione all'esterno delle esperienze educative al fine di costruire una rete territoriale funzionale alla diffusione della cultura dell'infanzia.

AMBIENTE – UNI EN ISO 14001 Sistemi di gestione ambientale

Parimenti la cooperativa, nell'ambito delle proprie attività, ha adottato un Sistema di gestione ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001 e lo considera uno strumento fondamentale della propria strategia aziendale, atto a garantire lo sviluppo e la crescita necessarie a far fronte ad una realtà e complessa e competitiva.

L'obiettivo primario è quello di garantire ai clienti un livello qualitativo sempre più alto dei servizi gestiti relativamente alle tematiche ambientali e all'impatto che queste azioni hanno sull'intera comunità/territorio.

Il Sistema di gestione ambientale è applicato alle seguenti attività della cooperativa:

Area educazione: servizi all'infanzia, servizi per minori e giovani, servizi per l'autonomia e l'integrazione

Area SAL (servizi di accompagnamento al lavoro): centro socio occupazionali, progetti di alternanza scuola-lavoro

Area lavoro: lavanderia, centro stampa, attività di assemblaggio, servizi di pulizie civili, laboratorio Altremani,

Campo di applicazione limitatamente a: *Progettazione ed erogazione di servizi educativi rivolti all'infanzia e servizi ausiliari, quali sporzionamento pasti, pulizia e igienizzazione; progettazione ed erogazione di servizi di pulizie civili.*

Il Sistema di Gestione Ambientale permette alla cooperativa di:

- ❖ mantenere e aumentare la consapevolezza del personale rispetto ad una corretta gestione di tutte le azioni che hanno o potrebbero avere un impatto ambientale significativo
- ❖ avere una conoscenza corretta e aggiornata della gestione dei rifiuti
- ❖ ottimizzare il consumo di energia, di acqua, di materie prime e migliorare la produzione dei rifiuti, favorendone il recupero ove possibile
- ❖ attuare ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire l'inquinamento dell'acqua, dell'aria e del suolo
- ❖ assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge e con i requisiti della norma 14001
- ❖ migliorare nel tempo le prestazioni in materia di rispetto dell'ambiente

SICUREZZA - Sistema di Gestione Salute e Sicurezza - ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e delle "Linee Guida per un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL)" redatte dall'INAIL, dall'UNI e dall'ISPESL.

Il SGSL adottato dalla cooperativa Convoi, si realizza così come previsto dalle linee guida UNI INAIL, con lo scopo di contribuire ad incrementare la consapevolezza del ruolo di ognuno all'interno dell'azienda, al fine di migliorare i livelli di efficacia ed efficienza dei processi ed elevare i livelli di sicurezza sul posto di lavoro e la salute di tutto il personale in forza.

Il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza permette di:

- ❖ ridurre progressivamente la numerosità di non conformità, anomalie, incidenti, infortuni e malattie correlate al lavoro e derivabili da disinformazione o inefficienze organizzative
- ❖ migliorare le prestazioni in materia di salute e sicurezza
- ❖ identificare e aggiornare costantemente leggi, regolamenti e prescrizioni aggiuntive
- ❖ minimizzare i rischi cui possono essere esposti lavoratori e terzi nell'ambito della vita lavorativa aziendale e di migliorare l'immagine al proprio interno e nei confronti delle parti sociali coinvolte nel core business aziendale

PRIVACY – TRATTAMENTO DATI PERSONALI – ai sensi del D.Lgs. 196:2003 e GDPR UE 679:2016

L'integrazione del tema "trattamento dati personali" con il Sistema di Gestione è una metodologia suggerita dalla normativa per evidenziare e documentare in maniera coerente e strutturata il concetto

di "accountability" (responsabilità), in attesa di un'apposita certificazione in materia. Nei confronti dei Committenti, sia diretti che all'interno del servizio di "general contractor" del Consorzio CO&SO, è tuttavia particolarmente importante l'adozione di un sistema che porti ad una maggiore chiarezza e trasparenza sui ruoli previsti dalla normativa ed una distribuzione più equilibrata della responsabilità. La cooperativa ha stabilito, attuato e mantiene attivo il Sistema di Gestione del trattamento dati allo scopo di adempiere alle normative sul tema specifico e di mettere in atto obiettivi per:

- ❖ garantire il rispetto dei requisiti legali applicabili al trattamento dati personali
- ❖ stabilire metodi e procedure per il controllo sistematico dei propri impatti sul trattamento dati personali
- ❖ migliorare nel tempo i propri impatti sul trattamento dati personali

Il Sistema di Gestione del trattamento dati si applica a tutti i servizi e attività della cooperativa.

SISTEMA DI TUTELA PER MINORI E GIOVANI ADULT*

Convoi vuole essere per i propri utenti un luogo sicuro e protetto, affidabile, dove cercare sostegno e aiuto nella crescita e nello sviluppo, attraverso la valorizzazione e il rispetto delle diversità, l'accoglienza e l'ascolto delle proprie idee e opinioni. Per questo motivo Convoi ha definito un Sistema di Tutela in ottica preventiva e partecipativa nella protezione dei minori e giovani adult* beneficiari dei servizi. Il Sistema di Tutela è stato pensato per promuovere e garantire il diritto dei bambini, delle bambine, degli adolescenti e dei giovani adult* alla protezione da ogni forma di maltrattamento, trascuratezza, sfruttamento e violenza.

Il Sistema di Tutela definisce i criteri ai quali Convoi si attiene per aumentare la capacità di gestire e ridurre i rischi di maltrattamento o abuso nella realizzazione dei servizi e delle attività. Con la consapevolezza che non sia possibile eliminare interamente i rischi, Convoi crede che sia comunque doveroso fare tutto ciò che è possibile per ridurli al minimo rafforzando la capacità della cooperativa di prevenire e rispondere con azioni concrete ai problemi inerenti la sicurezza e la salute dei bambini, delle bambine, degli adolescenti e dei giovani adult*.

Il Sistema di Tutela è inoltre pensato per aumentare la consapevolezza e la conoscenza delle tematiche relative alla tutela dei minori/giovani adult* tra il personale direttamente impegnato nei servizi, il personale di direzione e tutti gli stakeholders con i quali Convoi collabora. Tutti i lavoratori hanno il compito di contribuire alla tutela dei bambini, delle bambine, degli adolescenti e dei giovani adult* ciascuno secondo il proprio ruolo e la propria responsabilità all'interno della cooperativa.

Convoi si impegna a integrare il Sistema di Tutela nella cultura e nella pratica, attraverso azioni costanti di prevenzione, di formazione, di coinvolgimento e di continuo monitoraggio e valutazione dei processi e delle procedure.

DISPONIBILITA' DELLE RISORSE NECESSARIE (formazione)

La cooperativa assicura un impegno costante alla formazione e all'aggiornamento sulle tematiche inerenti il Sistema di Gestione Integrato per migliorare le competenze e le professionalità. Sono regolarmente pianificate, erogate e monitorate attività di formazione e aggiornamento destinate a tutto il personale impiegato in cooperativa.

COMUNICAZIONE

La Direzione favorisce la comunicazione e la diffusione del Sistema di Gestione Integrato mettendo a disposizione le risorse e gli strumenti necessari per una comunicazione efficace. La cooperativa comunica e diffonde a tutti i livelli dell'organizzazione i documenti e le modifiche apportate al Sistema con l'obiettivo primario di garantire il rispetto dei requisiti di legge applicabili; la direzione si impegna a tenere aggiornate costantemente le leggi riguardanti i requisiti cogenti applicabili.

Data di approvazione del presente documento

20.02.23

Firma del presidente

CONVOI S.C.S. ONLUS
Via Giotto, 27 - 51019 Sesto F.no
Tel. 055/4484807
P.I.: 02313960482
amministrazione@convoi.coop