

### **Premessa**

La Cooperativa sociale Eureka! è stata una dei primi operatori del sociale in Italia a sviluppare un sistema di gestione certificato. La definizione di standard operativi e di servizio e l'introduzione di procedure operative e di controllo hanno permesso il rispetto sia dei requisiti che le norme di riferimento definiscono, sia il miglioramento continuo degli standard qualitativi richiesti nell'erogazione del servizio e nell'organizzazione interna.

L'esigenza di dotarsi di strumenti avanzati per la gestione delle attività della Cooperativa nasce dal presupposto che il controllo delle caratteristiche del servizio, può essere effettuato esclusivamente attraverso il controllo del processo di predisposizione inteso come progettazione e preparazione del servizio stesso. Da qui la volontà di confrontarsi con enti certificatori, che oltre a validare la bontà dell'organizzazione e degli standard definiti, permette una crescita costante dell'organizzazione. Abbiamo ottenuto il primo certificato nel 2000 quando le norme di riferimento avevano un linguaggio adatto alla manifattura e non ai servizi alla persona, siamo riusciti a tradurre tale linguaggio in operatività e a farlo divenire patrimonio dell'organizzazione. In seguito le norme si sono evolute e non siamo presuntuosi nel dire che abbiamo insegnato al mondo delle certificazioni il nostro linguaggio. A distanza di 20 anni, non solo continuiamo a credere nei sistemi di certificazione come strumento di garanzia sia per i fruitori dei servizi erogati sia per la Cooperativa stessa, ma continuiamo ad investire sulla nostra organizzazione ampliando il nostro sistema di gestione che vogliamo riassumere nel presente documento.

### Le nostre certificazioni e il nostro modello organizzativo

<b>Norma</b>	<b>UNI EN ISO 9001:2015</b>
Anno di conseguimento	2000
Edizioni applicate	1994; Vision 2000; 2008; 2015
Cosa è	<p>E' la normativa di riferimento per chi vuole sottoporre a controllo qualità il proprio processo produttivo in modo ciclico, partendo dalla definizione dei requisiti, espressi e non, dei clienti e arrivando fino al monitoraggio di tutto il percorso/processo produttivo.</p> <p>Il cliente e la sua soddisfazione sono al centro della ISO 9001; ogni attività, applicazione e monitoraggio delle attività/processi è infatti volta a determinare il massimo soddisfacimento dell'utilizzatore finale. Le fasi di applicazione della norma partono dalla definizione delle procedure e registrazioni per ogni singolo processo o macro processo identificato all'interno dell'organizzazione aziendale.</p> <p>Si passa attraverso tutte le aree dell'organizzazione che comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• direzione aziendale</li> <li>• pianificazione</li> <li>• marketing</li> <li>• progettazione</li> <li>• vendita</li> <li>• approvvigionamento</li> <li>• erogazione</li> <li>• miglioramento</li> </ul> <p>Il tutto con una attenta analisi delle opportunità aziendali, della definizione della missione e della visione aziendale espressa attraverso la politica della qualità. Un attento controllo commisurato alla realtà aziendale è effettuato sulla gestione delle risorse umane e strumentali.</p>
A chi è destinata	A tutte le risorse interne della Cooperativa, a tutti gli attori dei processi dai fornitori al cliente finale inteso sia come beneficiario sia come ente che commissiona la progettazione e l'erogazione del servizio senza dimenticare il territorio in cui i servizi vengono erogati.
Benefici	L'applicazione della norma garantisce il rispetto degli standard di servizio attraverso l'applicazione di procedure definite e collaudate e l'impiego di personale adeguatamente formato ed addestrato per lo svolgimento delle proprie mansioni, in sostanza garantisce professionalità, puntualità e standard qualitativi elevati.
Applicazione	Progettazione e gestione di servizi, residenziali e non, socio-assistenziali educativi, ricreativi, informativi e di inserimento lavorativo. Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale in ambito socio-assistenziale, educativo e dei servizi domiciliari/di cura.

<b>Norma</b>	<b>UNI EN ISO 14001:2015</b>
--------------	------------------------------

## LE CERTIFICAZIONI DELLA COOPERATIVA

Anno di conseguimento	2017
Edizioni applicate	2004; 2015
Cosa è	<p>E' la normativa di riferimento a garanzia che l'organizzazione abbia un sistema di gestione ambientale idoneo alla natura delle proprie attività, prodotti e servizi.</p> <p>In particolare dimostra che l'organizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ha definito una politica ambientale idonea alla natura, alle dimensioni e agli impatti ambientali delle sue attività e dei suoi prodotti e servizi.</li> <li>• ha definito gli aspetti ambientali delle sue attività, dei suoi prodotti e servizi che è in grado di controllare e/o influenzare, e ha identificato quelli che potrebbero avere un impatto ambientale importante (inclusi quelli che riguardano fornitori e contraenti).</li> <li>• ha predisposto procedure per individuare leggi ambientali e altri requisiti applicabili per definire come questi vengono applicati ai propri aspetti ambientali e per mantenere aggiornate le relative informazioni.</li> <li>• ha attivato controlli efficaci per soddisfare i requisiti legali e altri applicabili.</li> <li>• ha definito obiettivi ambientali che siano misurabili, ove praticabile, prendendo in considerazione requisiti di legge e fattori ambientali significativi, e ha predisposto programmi per raggiungere questi obiettivi.</li> <li>• garantisce che il personale che opera per l'organizzazione è consapevole dei requisiti del sistema di gestione ambientale e che ha la competenza di effettuare attività che possono avere importanti impatti ambientali.</li> <li>• ha attuato procedure per la comunicazione interna, come rispondere alle parti esterne interessate.</li> <li>• garantisce che le operazioni associate a impatti ambientali significativi siano effettuate con controlli e monitoraggi specifici, e controlla le caratteristiche chiave delle proprie operazioni che potrebbero avere un importante impatto ambientale.</li> <li>• ha stabilito e testato procedure per affrontare emergenze che potrebbero avere impatto sull'ambiente.</li> <li>• valuta periodicamente la conformità con i requisiti legali ed altri.</li> </ul>
A chi è destinata	<p>A tutte le risorse interne della Cooperativa, a tutte le parti interessate intese come:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dipendenti</li> <li>• Collaboratori</li> <li>• Associazioni di categoria</li> </ul>

## LE CERTIFICAZIONI DELLA COOPERATIVA

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enti Pubblici</li> <li>• Fornitori</li> <li>• Clienti</li> </ul>
Benefici	L'applicazione della norma garantisce oltre il rispetto delle leggi in campo ambientale, l'applicazione di prassi volte a superare i requisiti cogenti per minimizzare l'impatto delle attività della Cooperativa sull'ambiente
Applicazione	<p>Gestione Amministrativa e del Personale, Formazione e Progettazione dei servizi erogati dalla Cooperativa.</p> <p>Manutenzione del Verde.</p>

<b>Norma</b>	<b>OHSAS 18001:2007 – ISO 45001:2018</b>
Anno di conseguimento	2019
Edizioni applicate	2007; 2018
Cosa è	<p>La certificazione OHSAS attesta l'applicazione volontaria, all'interno di un'organizzazione, di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla sicurezza e la salute dei lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti. La ISO 45001 è una norma internazionale che specifica i requisiti per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (in inglese: OH&amp;S, in italiano SSL) e fornisce indicazioni per il suo utilizzo, per consentire alle organizzazioni di fornire posti di lavoro sicuri e salubri prevenendo infortuni sul lavoro e problemi di salute, nonché migliorando SSL in modo proattivo.</p> <p>Coerentemente con la politica aziendale per la sicurezza e salute dei luoghi di lavoro, i risultati attesi di un sistema di gestione SSL comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a) miglioramento continuo delle prestazioni relative alla SSL;</li> <li>• b) soddisfacimento dei requisiti legali e di altri requisiti;</li> <li>• c) raggiungimento degli obiettivi per la SSL.</li> </ul>
A chi è destinata	<p>A tutte le risorse interne della Cooperativa, a tutte le parti interessate intese come:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dipendenti</li> <li>• Collaboratori</li> <li>• Associazioni di categoria</li> <li>• Enti Pubblici</li> <li>• Fornitori</li> <li>• Clienti</li> </ul>
Benefici	L'applicazione della norma garantisce oltre il rispetto delle leggi in campo sicurezza sul lavoro, l'applicazione di prassi volte a superare i requisiti cogenti per minimizzare il rischio di infortuni sul lavoro.
Applicazione	Progettazione e gestione di servizi, residenziali e non, socio-assistenziali educativi, ricreativi, informativi e di inserimento lavorativo. Progettazione ed erogazione di corsi di formazione

## LE CERTIFICAZIONI DELLA COOPERATIVA

	professionale in ambito socio-assistenziale, educativo e dei servizi domiciliari/di cura.
--	---

<b>Norma</b>	<b>UNI 11402:2011</b>
Anno di conseguimento	2015
Edizioni applicate	2011
Cosa è	La <b>UNI 11402</b> (Educazione finanziaria del cittadino. Requisiti del servizio) è la norma che definisce i requisiti per la progettazione, realizzazione, erogazione e valutazione di attività di educazione finanziaria ed i requisiti per i soggetti erogatori del servizio; e si applica a tutti i soggetti, pubblici e privati, che intendano progettare, realizzare, erogare e valutare servizi di educazione finanziaria, di qualsiasi tipo e natura. La norma permette anche una valutazione della conformità sia in forma di autovalutazione sia in forma di verifica indipendente (inclusa la certificazione).
A chi è destinata	A tutte le risorse interne della Cooperativa che si occupano dei servizi finanziari
Benefici	Garantisce un supporto qualificato ai consumatori per una più efficace pianificazione economica in relazione ai loro bisogni ed ai loro obiettivi di vita.
Applicazione	Servizio di educazione finanziaria attraverso educatori finanziari in materia di protezione, previdenza, indebitamento e investimento all'interno del progetto "Welfare di Tutti"

<b>Norma</b>	<b>11034:2003</b>
Anno di conseguimento	2015
Edizioni applicate	2003
Cosa è	La norma UNI 11034 "Servizi all'infanzia. Requisiti del servizio" si pone quale strumento di garanzia in merito all'affidabilità e alla sicurezza del luogo in cui molti figli piccoli trascorrono il proprio tempo, infatti permette di ottenere un riscontro oggettivo circa la bontà del servizio e della struttura deputata al servizio all'infanzia. La norma Uni 11034 "Servizi all'infanzia" è nata per i: <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizi alla prima infanzia (fino a tre anni)</li> <li>• servizi alla prima infanzia strutturalmente con servizi educativi rivolti anche alla fascia di età 3-6 anni</li> <li>• servizi educativi progettati per la fascia di età 0-6 anni quali i centri infanzia, pubblici e privati</li> </ul>
A chi è destinata	A tutte le risorse interne della Cooperativa che operano nel settore prima infanzia
Benefici	Garantisce la sicurezza dei luoghi in cui sono erogati i servizi della prima infanzia
Applicazione	Progettazione e gestione di servizi all'infanzia

## LE CERTIFICAZIONI DELLA COOPERATIVA

Norma	D.Lgs 231/2001
Anno di applicazione	2010
Edizioni applicate	2001
Cosa è	<p>Il D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 ha introdotto la responsabilità amministrativa delle Società, per i reati commessi a loro vantaggio o nel loro interesse:</p> <p>dalle persone che rivestono funzioni di rappresentanza, amministrazione o direzione dell'ente o da chi esercita, anche di fatto, funzioni di direzione e controllo;</p> <p>dai soggetti sottoposti alla loro direzione o vigilanza.</p> <p>Ciò significa, in altre parole, che se una persona fisica di quelle indicate commette un reato previsto dal D.Lgs. 231/2001, non solo la persona fisica ha una responsabilità penale, ma anche l'impresa incorre in una responsabilità penale/amministrativa ed è punibile dalla legge.</p> <p>I reati previsti dal D.Lgs 231/2001 sono molteplici e sono costantemente aggiornati. L'ultimo aggiornamento è stato a dicembre 2017. A titolo di esempio e in via non esaustiva, sono inclusi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reati commessi nei rapporti con la P. A.</li> <li>• Reati di falso</li> <li>• Reati societari</li> <li>• Corruzione e Concussione</li> <li>• Reati con finalità di terrorismo o di eversione</li> <li>• Delitti contro la personalità individuale</li> <li>• Reati di abuso di mercato</li> <li>• Reati transnazionali</li> <li>• Reati ambientali</li> <li>• Reati sul tema della salute e sicurezza</li> </ul>
A chi è destinata	A tutte le risorse della Cooperativa.
Benefici	L'applicazione della norma garantisce la trasparenza nei rapporti con la committenza dei servizi e allontana il rischio di commettere reati da parte del personale della Cooperativa.
Applicazione	Tutto il personale della Cooperativa e tutte le attività