



COFIDI.IT soc coop

Via Nicola Tridente, 22 – 70125 Bari (BA)

**Manuale del Sistema di Gestione per la *Gender Equality*
(MSGE)**

Copia n° ____	Consegnata a: _____	Società/Funzione: _____
	In forma: <input type="checkbox"/> Controllata <input type="checkbox"/> Non controllata	Data: _____

Il presente documento è edito da Esseq Srl per conto della COFIDI.IT soc. coop. Sono riservati tutti i diritti di copy, come da normativa vigente.

REV	Data	Descrizione revisione	Redazione (RESP. SGE)	Approvazione (Pres CdA)
0	22.05.2023	Emissione del MSGE		

Sommario

0	INTRODUZIONE	4
0.1	Stato di aggiornamento del MSGE.....	4
0.2	Abbreviazioni ed acronimi	4
0.3	Definizioni.....	5
0.4	Matrice di correlazione	6
1	SCOPO	7
2	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	7
2.1	Scopo	7
2.2	Responsabilità	7
2.3	Normativa di riferimento	7
2.4	Modalità di applicazione della normativa.....	7
3	COFIDI.IT SOC. COOP.....	8
3.1	Contesto dell'organizzazione	8
3.2	La <i>governance</i> aziendale	8
3.3	I presidi di condotta e governo: codice etico.....	8
3.4	L'approccio aziendale alla sostenibilità	9
3.5	Matrice di materialità e <i>stakeholder engagement</i>	9
3.6	Tutela della diversità, pari opportunità e prevenzione della discriminazione e delle molestie	9
3.7	Dimensioni, la struttura e l'autorità decisionale delegata dell'organizzazione	10
3.8	Controllo esercitato sull'organizzazione;	10
3.9	Esigenze e aspettative degli stakeholder	10
3.10	Dati anagrafici.....	11
3.11	Campo di applicazione	11
3.11.1	Generalità.....	11
3.11.2	Campo di applicazione del SGE	11
3.11.3	Aggiornamento e distribuzione del MSGE	11
3.12	Sistema di gestione	11
3.12.1	Requisiti generali	11
3.12.2	Descrizione dei requisiti generali della documentazione del SGE.....	12
3.12.3	Manuale del SGE	12
4	LEADERSHIP	13
4.1	Leadership e impegno	13
4.2	Politica	13
4.3	Ruoli, responsabilità e autorità	13
5	PIANIFICAZIONE	14
5.1	Azioni per affrontare rischi ed opportunità.....	14
5.2	Obiettivi e relativa pianificazione	14
5.2.1	Obiettivi e traguardi	14
5.2.2	Pianificazione aziendale.....	14
6	SUPPORTO.....	15
6.1	Gestione delle risorse.....	15
6.1.1	Predisposizione delle risorse	15
6.1.2	Infrastrutture.....	15
6.1.3	Ambiente di lavoro	15
6.1.4	Risorse finanziarie	15
6.1.5	Incarichi al personale	15
6.2	Competenze	16
6.3	Consapevolezza	16
6.4	Comunicazione.....	16

6.4.1	Comunicazione interna.....	16
6.5	Informazione documentata	16
6.5.1	Generalità.....	16
6.5.2	Creazione e aggiornamento	17
6.5.3	Controllo delle informazioni documentate	17
7	VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	18
7.1	Attività di sorveglianza e misurazioni della performance	18
7.2	Audit	18
7.2.1	Analisi dei dati.....	18
7.3	Riesame della direzione	18
8	MIGLIORAMENTO	19
8.1	Non conformità e Azioni correttive.....	19
8.2	Pianificazione e miglioramento continuo	19
8.3	Azioni correttive.....	19
9	ALLEGATI	20

0 INTRODUZIONE

Il presente manuale, in Rev.0 del 22/05/2023, della **COFIDI.IT soc. coop.** è stato redatto in conformità alle norme:

- UNI/Pdr 125:2022 - Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere

Secondo le linee guida:

- UNI ISO 31000 – Gestione del rischio. Principi e linee guida

Esso è articolato in 10 capitoli che richiamano i corrispondenti punti nella norma e un corpo di allegati che specificano e dettagliano l'organizzazione aziendale per processi, identificano la politica per la sicurezza e le mansioni del personale.

0.1 Stato di aggiornamento del MSGE

Di seguito la tabella indicante lo stato di revisione del MSGE

Ed	Data	Sezione revisionata	Causa
0	22.05.2023	Emissione del documento	

0.2 Abbreviazioni ed acronimi

Di seguito nel presente Manuale sono usati i seguenti acronimi:

- **Terminologia:**

SGE Sistema di gestione integrato per la Qualità, Sicurezza del lavoro, *Antibribery*, *Social Accountability*, *Gender Equality*

MSGE Manuale del SGE

PG Procedure Gestionali

PO Procedure Operative

Mod. Moduli

- **Risorse Umane:**

Management

Pres (DDL) Presidente del CdA e Datore di lavoro / organo direttivo, alta direzione e resp. anticorruzione

DG Direttore Generale

CFO *Chief financial officer* (Responsabile finanziario)

Area amministrazione e finanza

R.amf Responsabile area amministrazione e finanza

Area Commerciale

R.Com Responsabile area commerciale

Area Crediti

R.Crt Responsabile area crediti

Area Monitoraggio Crediti Anomali

R.Mca Responsabile area Monitoraggio Crediti Anomali

Area gestionale

Resp. SGE Responsabile del SGE

Consulenze direzionali

C.GE Comitato *Gender Equality*

CS Collegio sindacale

R.est Relazioni esterne

ICT Resp. ICT

Rcl Ufficio recalmi

Rkm Risk management / Compliance

Acg Antiriciclaggio

0.3 Definizioni

- **Addetto/a:** Persona occupata in un'unità giuridica, come lavoratore/lavoratrice indipendente o dipendente (a tempo pieno, a tempo parziale o con contratto di formazione lavoro), anche se temporaneamente assente (per servizio, ferie, malattia, sospensione dal lavoro, Cassa integrazione guadagni, ecc.). Comprende il/i titolare/i della/e impresa/e partecipante/i direttamente alla gestione, i cooperatori (soci di cooperative che, come corrispettivo della loro prestazione, percepiscono un compenso proporzionato all'opera resa e una quota degli utili dell'impresa), i coadiuvanti familiari (parenti o affini del titolare che prestano lavoro manuale senza una prefissata retribuzione contrattuale), dirigenti, quadri, impiegati, operai e apprendisti.
- **Benefit:** Tutti i beni e servizi che un'organizzazione offre, in varie forme (es. buoni pasto, automobile, assicurazione sanitaria, asili nido, voucher per attività sportive dei figli, facilitazioni d'acquisto sui propri prodotti), al personale dipendente in aggiunta alla retribuzione.
- **Budget:** Programmazione delle attività di un'organizzazione in vista del conseguimento di determinati obiettivi, con stanziamento della somma che si decide di spendere.
- **Caregiver:** Chi si prende cura di un'altra persona.
- **Check list:** Lista dei requisiti della presente UNI/PdR che occorre controllare e spuntare per verificare che le attività pianificate siano state eseguite correttamente.
- **Comitato guida:** Comitato istituito dall'Alta Direzione per l'efficace adozione e la continua ed efficace applicazione della Politica per la Parità di Genere.
- **Conciliazione vita – lavoro:** Capacità di equilibrare la sfera lavorativa e quella privata.
- **DEI:** Diversità, Equità e Inclusione.
- **Delega:** Assegnazione dell'esercizio di poteri e funzioni e della capacità di agire relativamente a determinati voci di costo, investimenti, compiti.
- **Dipendente:** Persona che svolge la propria attività lavorativa in un'unità giuridica ed è iscritta nel libro paga dell'organizzazione. Sono considerati tra i/le lavoratori/lavoratrici dipendenti:
 - Le persone socie di cooperativa iscritte nel libro paga;
 - I/Le dirigenti, i quadri, gli/le impiegati/e e gli/le operai/e, a tempo pieno o parziale;
 - Gli/Le apprendisti/e;
 - I/Le lavoratori/lavoratrici a domicilio iscritti nel libro paga;
 - I/Le lavoratori/lavoratrici stagionali;
 - I/Le lavoratori/lavoratrici con contratto di formazione lavoro.
- **Discriminazione:** Assenza di pari opportunità e trattamento, operata in seguito a un giudizio o a una classificazione. (Nella UNI/PdR 125 si intende principalmente discriminazione di genere).
- **Empowerment femminile:** Processo attraverso cui una donna acquisisce competenze, autonomia e potere che le permettono di compiere scelte strategiche in ambito personale, sociale, politico ed economico e quindi di avere il controllo sulla propria vita. Tale processo, sostenuto da politiche che favoriscono la parità di genere, riconosce i bisogni e le esperienze specifiche delle donne, permettendo loro di vivere relazioni paritarie e di esercitare il diritto di accedere al mercato del lavoro e ai servizi pubblici rilevanti (es. welfare, salute, istruzione).
- **Formazione:** Processo attraverso cui le persone acquisiscono conoscenze e capacità, tecniche e manageriali, che abilitano la piena partecipazione e contribuzione rispetto al proprio ruolo all'interno dell'organizzazione.
- **Gender diversity:** Diversità di genere.
- **Governance:** Sistema di governo attraverso il quale un'organizzazione prende e attua le decisioni nel perseguimento dei suoi obiettivi.
- **HR:** Risorse Umane.
- **Inclusione:** Inserimento stabile e funzionale in un sistema o gruppo per favorire pari opportunità e non discriminazione creando valore per le persone, per le organizzazioni e il contesto sociale.
- **Key Performance Indicator (KPI):** Indicatori chiave di prestazione, utilizzati per il monitoraggio degli obiettivi stabiliti dalla politica di parità di genere e descritti nel piano strategico.
- **Molestia** (molestia sessuale): Comportamento indesiderato avente lo scopo o l'effetto di rendere un ambiente di lavoro offensivo, umiliante o degradante.
- **Parità di genere:** Parità di genere tra sessi.
- **Piano strategico:** Documento formale nel quale l'organizzazione definisce gli obiettivi da perseguire, stabilisce risorse, responsabilità, metodi e frequenze di monitoraggio.

- **Politica di parità di genere:** Documento formale nel quale l'organizzazione definisce il quadro generale all'interno del quale devono essere individuate le strategie e gli obiettivi riguardanti l'uguaglianza di genere.
- **Promozione:** Passaggio a una qualifica o livello contrattuale o organizzativo superiore.
- **Recruiting:** Selezione del personale.
- **Retribuzione:** Importo della retribuzione complessiva corrisposta, delle componenti accessorie del salario, anche collegate alle premialità del risultato, dei bonus e di ogni altro beneficio riconosciuti al personale, in base a quanto previsto dai contratti collettivi sottoscritti dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative a livello nazionale per il settore di riferimento.
NOTA. La retribuzione si compone di una parte fissa a cui possono aggiungersi una parte variabile (monetaria e/o finanziaria) ed eventuali benefit (tipicamente non monetari).
- **Selezione:** Processo volto al reperimento, alla scelta e all'inserimento nell'organizzazione di nuove risorse.
- **Smart working** o lavoro agile o lavoro flessibile: Modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato caratterizzato dall'assenza di vincoli orari o spaziali e un'organizzazione per fasi, cicli e obiettivi, stabilita mediante accordo tra dipendente e datore di lavoro; una modalità che aiuta il lavoratore a conciliare i tempi di vita e lavoro e, al contempo, favorire la crescita della sua produttività. [Fonte: Definizione tratta dalla Legge n. 81/2017]
- **Staff:** Gruppo di persone addette a un particolare compito, di solito sotto la guida di una persona responsabile che coordina.
- **Stereotipi di genere:** Insieme rigido di credenze condivise e trasmesse socialmente, su quelli che sono e devono essere i comportamenti, il ruolo, le occupazioni, i tratti, l'apparenza fisica di una persona, in relazione alla sua appartenenza di genere.
- **Sviluppo:** Sistema integrato di attività tramite il quale il personale migliora le proprie competenze e abilità e ne impara di nuove, in modo da svolgere il lavoro in modo più efficace ed efficiente (formazione, coaching, *job rotation*, ecc.).
- **Talent development:** Processo di sviluppo del talento del personale e del suo potenziale.
- **Target:** Obiettivo che un'organizzazione si propone di raggiungere, espresso in termini quantitativi.
- **Telelavoro:** Lavoro effettuato a distanza grazie all'utilizzo di sistemi telematici di comunicazione.
- **Valori:** Elementi chiave della cultura di un'organizzazione che rafforzano l'identità nell'organizzazione stessa, che indirizzano i comportamenti attesi dalle risorse e che è al tempo stesso la contraddistinguono da tutte le altre organizzazioni.
- **Vertice:** *Top Management* o Alta Direzione (es. *Country Manager*).
- **Welfare aziendale:** Insieme delle azioni volte a migliorare il benessere dei/delle lavoratori/lavoratrici e delle loro famiglie con un approccio di "corso di vita". I/le lavoratori/lavoratrici sono consumatori di servizi e prodotti di welfare aziendale e devono essere partecipi (soggetti attivi) delle azioni decise. Il piano di welfare aziendale deve essere integrativo e complementare con il welfare pubblico e coerente con il contesto locale dell'organizzazione. Le somme, i beni, le prestazioni, le opere e i servizi hanno finalità di rilevanza sociale e per questo sono escluse, in tutto o in parte, da reddito di lavoro
- **Well – being:** Benessere fisico, psicologico e sociale.
- **Whistleblowing:** Denuncia, di solito anonima, presentata dal personale di un'organizzazione alle autorità pubbliche, ai mezzi d'informazione, a gruppi di interesse pubblico, di attività non etiche o illecite commesse all'interno dell'organizzazione stessa. Termine utilizzato anche per le denunce al Sistema interno di Responsabilità Sociale.

0.4 Matrice di correlazione

Il quadro sinottico in allegato 1 mette in relazione gli standard di riferimento, la UNI/PdR 125:2022 con i paragrafi del presente manuale.

Essi, inoltre, mettono in evidenza i paragrafi dei capitoli del manuale con le relative procedure gestionali e operative di supporto.

1 SCOPO

Il Manuale del Sistema di Gestione per la *Gender Equality* (MSGE) della **COFIDI.IT soc. coop.** definisce:

- La politica aziendale;
- L'organizzazione dell'azienda e i processi;
- Le responsabilità e le modalità di svolgimento delle attività e dei processi aziendali fondamentali.

Il **MSGE** è il documento di riferimento per:

- Il personale dell'azienda che trova in esso l'indirizzo e la guida per operare;
- I clienti e per l'organismo di certificazione che trovano in esso gli elementi per verificare come l'azienda soddisfa i requisiti di gestione della qualità e di soddisfazione del cliente.

2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

2.1 Scopo

Scopo della presente sezione è quello di indicare la normativa e le indicazioni riguardo le norme legislative e i regolamenti cogenti per il SGE della **COFIDI.IT soc. coop.**

2.2 Responsabilità

L'aggiornamento normativo avviene secondo quanto esplicitato in PG/01 - Gestione dei Documenti e delle RegISTRAZIONI. Ogni responsabile di funzione ha la responsabilità di gestire l'archiviazione di tutta la normativa di riferimento.

2.3 Normativa di riferimento

La **COFIDI.IT soc. coop.** per la gestione del SGE e per l'esecuzione delle attività si attiene ai seguenti principali riferimenti normativi

Normativa nazionale ed europea:

- Normativa generale:
 - **D.Lgs. 81/2008 e smi:** Sicurezza sui luoghi di lavoro;
 - **D.Lgs. 198/2006:** Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'articolo 6 della legge 28 novembre 2005, n.246. (Gazzetta Ufficiale n.125 del 31-5-2006 - Suppl. Ordinario n.133)
 - **L. 162/2021:** Modifiche al codice di cui al D.Lgs 11 aprile 2006 n.198 e altre disposizioni in materia di parità tra uomo e donna in ambito lavorativo (Gazzetta Ufficiale n.275 del 18-11-2021)

Normativa Tecnica:

- UNI EN ISO 9000:2015 - Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 19011 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
- UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione - Parte 1: Requisiti
- UNI EN ISO 26000 Guida alla responsabilità sociale
- UNI ISO 30415, Gestione delle risorse umane - Diversità e inclusione
- Regolamento generale Accredia RG 01 rev. corrente: Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione;
- SA 8000:2014 - Social accountability
- UNI/Pdr 125:2022 - Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere
- Regolamento degli Enti di certificazione (Dasa Register SpA)

2.4 Modalità di applicazione della normativa

La **COFIDI.IT soc. coop.** per la gestione delle modalità di applicazione delle diverse norme (cogenti e di applicazione volontaria) utilizza il Modulo 03 PG/01.

3 COFIDI.IT SOC. COOP.

3.1 Contesto dell'organizzazione

La COFIDI.IT soc. coop. strumento del credito del sistema CNA, Intermediario finanziario vigilato da Banca d'Italia, con la solidità della propria garanzia fino all'80%, facilita l'accesso ai finanziamenti bancari, richiesti dalle imprese che vogliono innovare la propria attività e investire sul proprio futuro e su quello dei territori di riferimento.

L'Azienda è convenzionata con i più prestigiosi Istituti di Credito su tutto il territorio nazionale. Le convenzioni tra le Banche e COFIDI.IT consentono alle imprese di ottenere i finanziamenti ai tassi più vantaggiosi e di poter accedere al credito più facilmente.

3.2 La governance aziendale

La struttura organizzativa aziendale prevede una struttura finalizzata a rispondere rapidamente alle sollecitazioni di un mercato molto competitivo e dinamico, quale quello di riferimento aziendale.

La COFIDI.IT soc. coop. in coerenza con il tradizionale allineamento alle *best practice* in materia di *corporate governance*, ha definito un sistema di regole di governo societario che pone attenzione alla comunicazione con i soci e gli stakeholder, secondo criteri di trasparenza, correttezza e completezza di informazione.

La governance adottata da COFIDI.IT soc. coop., secondo il modello organizzativo tradizionale, prevede in particolare i seguenti organi sociali:

- Assemblea degli azionisti - materie previste dalla legge e dallo Statuto sociale;
- Consiglio di Amministrazione - gestione della Società;
- Collegio Sindacale – vigilanza;
- Direttore Generale.

3.3 I presidi di condotta e governo: il codice etico

La COFIDI.IT soc. coop. adotta un Codice Etico su base volontaria 1, al fine di promuovere comportamenti etici, trasparenti, corretti e orientati alla sostenibilità del business.

Il Codice Etico è considerato lo strumento per la promozione condivisa, strutturata e continuativa dell'impegno nella responsabilità sociale in azienda e nei rapporti con gli stakeholder.

Il documento si basa sui valori e sulla mission dell'impresa e impegna tutti a rispettarli e garantire l'integrità promossa.

A questo proposito la COFIDI.IT ha adottato e implementato una procedura di whistleblowing per eventuali segnalazioni di illeciti, che garantisce l'anonimato del segnalante.

La COFIDI.IT soc. coop., nell'ambito della propria cultura etica e di responsabilità sociale, ha adottato adeguate misure di prevenzione e di contrasto alla corruzione.

In particolare, l'Azienda ha definito presidi procedurali e organizzativi, oltre che principi di riferimento e criteri attuativi, atti a gestire e monitorare quanto previsto dalla normativa vigente in materia. La Società riconosce l'importanza delle tematiche trattate all'interno del Codice Etico e per tale ragione, si impegna a informare i destinatari attraverso adeguata e periodica formazione sul tema.

Più in generale, tutti i dipendenti sono informati costantemente sulle politiche e procedure in materia di anticorruzione attraverso specifiche informative interne. Inoltre, nella gestione dei rapporti commerciali, l'Azienda si impegna a informare tutti i suoi fornitori dei principi e dei modelli di comportamento da seguire improntati alla massima trasparenza dell'agire e al più rigoroso rispetto di norme, leggi e regolamenti.

La COFIDI.IT soc. coop. è consapevole che un approccio strutturato è fondamentale per costruire fiducia e trasparenza, gestendo i rischi e salvaguardando, al contempo, la reputazione della Società. A tal riguardo, l'impegno aziendale è volto, sia a sensibilizzare gli stakeholder sul tema, sia a confermare la certificazione del proprio Sistema di Gestione *Gender Equality* nel corso del tempo.

3.4 L'approccio aziendale alla sostenibilità

Siamo convinti che per conquistare i nostri soci e i nostri dipendenti dobbiamo agire consapevolmente come parte attiva alle sfide della sostenibilità.

I valori di COFIDI.IT non sono negoziabili, guidano le nostre scelte e sono alla base del nostro operato.

A tal proposito, COFIDI.IT si impegna a ricercare la massima qualità e sicurezza di tutti i suoi processi e servizi.

L'analisi di materialità (per cui si rimanda al paragrafo seguente), cuore pulsante del processo di reporting, ha permesso di identificare le informazioni non finanziarie rilevanti da rendicontare affinché il presente documento possa offrire una visione completa ed efficace di COFIDI.IT a tutti coloro i quali hanno un interesse nel conoscere i passi già compiuti e quelli ancora da compiere.

3.5 Matrice di materialità e stakeholder engagement

L'analisi di materialità è un processo il cui obiettivo è quello di identificare, valutare e definire in termini di priorità gli aspetti legati alla sostenibilità significativi, sia dal punto di vista dell'Azienda che dal punto di vista dei suoi portatori di interesse.

Per COFIDI.IT, l'analisi di materialità rappresenta uno strumento manageriale importante per identificare le priorità ambientali e sociali su cui concentrare il proprio commitment, coerentemente con la strategia di business. Così come previsto dagli Standards GRI, in termini di rendicontazione di sostenibilità sono considerati materiali, ovvero rilevanti, quegli aspetti che hanno un impatto significativo sulle performance economiche, sociali e ambientali della Società e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

Coerentemente, l'analisi di materialità tiene in considerazione non solo il punto di vista dell'organizzazione ma anche quello dei suoi portatori di interesse.

Pertanto, per individuare tali tematiche è necessario effettuare un'analisi che permetta all'organizzazione di far emergere con chiarezza le relazioni, ma soprattutto le eventuali divergenze, tra le priorità aziendali e quelle degli stakeholder, mettendo in evidenza le aree di sostenibilità di mutuo interesse, che saranno il punto di partenza per la definizione dei temi da rendicontare agli *stakeholder* aziendali.

Il processo di definizione della materialità, e, in particolare, l'identificazione di tutti gli aspetti potenzialmente rilevanti per COFIDI.IT, è stato articolato nelle seguenti fasi:

- Analisi di fonti documentali interne (policy e procedure, Codice etico, ecc.), e di documenti esterni relativi alle evoluzioni dello scenario normativo – regolamentare (documenti e report di organizzazioni non governative e di policy maker più rilevanti e influenti);
- Confronto con il settore di riferimento attraverso l'attività di benchmarking al fine di individuare i principali trend di sostenibilità e le *best practice* di *peer* e *competitor*;
- Mappatura delle priorità e degli obiettivi strategici attraverso il dialogo con dipendenti e leadership.

L'analisi ha permesso di identificare l'universo di temi di natura economica, sociale, ambientale e di governance più rilevanti che potrebbero avere un impatto significativo sulle performance della COFIDI.IT soc. coop. e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

Tale insieme è stato oggetto di ulteriori affinamenti, al fine di identificare gli aspetti materiali più strettamente connessi alle peculiarità della COFIDI.IT soc. coop., considerando il percorso di crescita, le ambizioni strategiche e le priorità di business.

Contestualmente alla definizione dei temi materiali, la COFIDI.IT ha avviato anche una mappatura strutturata dei principali stakeholder di riferimento, interni ed esterni, al fine di identificare tutti gli interlocutori che possano, anche in prospettiva, fornire un contributo alla definizione o all'aggiornamento della matrice.

3.6 Tutela della diversità, pari opportunità e prevenzione della discriminazione e delle molestie

La COFIDI.IT soc. coop. considera la persona quale elemento fondamentale e insostituibile per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e attribuisce quindi la massima importanza a quanti prestano la propria attività lavorativa presso la Società.

Attraverso le proprie risorse, infatti, l'Azienda è in grado di sviluppare e garantire la qualità dei propri prodotti e servizi e di creare valore.

Interesse primario della COFIDI.IT soc. coop. è favorire lo sviluppo del potenziale e la crescita professionale di ciascuna risorsa attraverso:

- Il rispetto della personalità e della dignità di ciascun individuo, evitando la creazione di situazioni in cui le persone si possano trovare in condizione di disagio;
- Il contrasto a ogni forma di discriminazione, alle molestie e abusi di ogni tipo;
- Una formazione adeguata alla posizione e alla mansione di ciascuno;
- La definizione di ruoli, responsabilità, deleghe e disponibilità di informazioni tali da consentire a ciascuno di assumere le decisioni che gli competono nell'interesse della società;
- Un esercizio prudente, equilibrato ed obiettivo, da parte dei responsabili di specifiche attività o unità organizzative, dei poteri connessi alla delega ricevuta;
- La valorizzazione dello spirito innovativo, nel rispetto dei limiti delle responsabilità di ciascuno;
- Una comunicazione interna chiara, precisa e veritiera sulle politiche e le strategie dell'azienda;
- Luoghi di lavoro adeguati alla sicurezza e alla salute di chi li utilizza.

La COFIDI.IT soc. coop. ritiene inoltre che la realizzazione di un ambiente di lavoro rispondente a questi principi richieda il coinvolgimento attivo di ciascuna risorsa.

In particolare, nei rapporti con i colleghi, ogni risorsa è adeguatamente sensibilizzata per comportarsi in base a principi di civile convivenza e in spirito di piena collaborazione.

Devono altresì essere evitate situazioni e decisioni che possono comportare conflitti di interesse reali o apparenti con la Società.

Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interessi deve essere tempestivamente comunicata alla Direzione competente.

3.7 Dimensioni, la struttura e l'autorità decisionale delegata dell'organizzazione

Il contesto operativo coinvolge diverse macroaree di attività, come di seguito descritto; la forza lavoro consta di un totale di 34 addetti, di cui: 19 donne, tra le quali la Direttrice, e 15 uomini, presso le seguenti sedi aziendali.

- Via N. Tridente, 22 - 70125 Bari (BA);
- Via Bainsizza, 25 - 70022 Altamura (BA);
- Via Sabin 2 Z.I. - 72100 Brindisi (BR);
- Via M.A. Fini, 19 sc. B (1° piano) - 71121 Foggia (FG);
- Viale Francesco Lo Re, 46 - 73100 Lecce (LE);
- Via Nicola Mignogna, 1 - 74100 Taranto (TA);
- Via Malcangi, 81 - 76125 Trani (BT);

Occupati/e del settore amministrativo, commerciale, credito, contenzioso, ecc.

Tutto il personale riceve un costante aggiornamento professionale attraverso la partecipazione a periodici e regolari corsi di formazione.

La struttura organizzativa è di tipo piramidale, con al vertice il Consiglio di Amministrazione che designa il Direttore e i vari responsabili di area a gestire l'organizzazione aziendale. L'organigramma aziendale evidenzia tale struttura.

Per l'esecuzione di alcuni compiti direttivi e funzionali, sono attribuite deleghe e procure. L'elenco di queste è gestito mediante un sistema matriciale ad hoc, a cui si rinvia per i dettagli.

3.8 Controllo esercitato sull'organizzazione;

Il controllo generale sulla COFIDI.IT soc. coop. viene esercitato dal CdA, designato dai soci di riferimento. Nello sviluppo delle proprie attività in materia di Gender Equality, l'azienda è soggetta al controllo del Direttore, e del Comitato direttivo, nominati dal CdA, indipendente rispetto a tutte le funzioni aziendali, che relaziona periodicamente all'organismo direttivo sulle proprie attività di auditing.

3.9 Esigenze e aspettative degli stakeholder

Gli *stakeholder* aziendali della **COFIDI.IT soc. coop.** sono i seguenti:

- Soci;
- Dipendenti;
- Clienti;
- Fornitori;
- Partner
- Istituti Di Credito;
- Enti Pubblici

3.10 Dati anagrafici

- Denominazione: "Cofidi imprese e territori società cooperativa di garanzia collettiva fidi" (in forma abbreviata COFIDI.IT soc. coop.)
- Sede Legale e amministrativa – Via Nicola Tridente, 22 -70125 Bari
- E-mail: info@cofidi.it; PEC: cofidi.it@legalmail.it
- Iscritto nell'Albo Unico degli Intermediari Finanziari ex art. 106 TUB al n° 19554.5; ABI 19554.
- Iscritto all'Albo Naz. Soc. Cooperative - n° A170054
- Codice Fiscale e P.Iva: 04900250723 e iscritto al Registro Imprese di Bari REA n° 0340910
- Soggetto garante autorizzato dal Fondo centrale di garanzia L.662/96

3.11 Campo di applicazione

3.11.1 Generalità

Il MSGE individua e definisce in sintesi i processi che costituiscono il SGE della **COFIDI.IT soc. coop.**

Questo MSGE deve essere letto e utilizzato integrando il contenuto delle sezioni con le procedure in queste richiamate.

In esso sono richiamate le Procedure del SGE, che definiscono le responsabilità e le modalità di gestione dei processi aziendali in conformità alla norma di riferimento.

3.11.2 Campo di applicazione del SGE

Le prescrizioni del presente MSGE si applicano a tutte le funzioni e a tutto il personale della **COFIDI.IT soc. coop.**, ai servizi e alle attività svolte dall'azienda, in particolare per:

- **Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo relativamente alle seguenti attività: servizi di consulenza e garanzia per l'accesso al credito**

3.11.3 Aggiornamento e distribuzione del MSGE

Gli aggiornamenti sono eseguiti dal Resp. SGE.

Le modifiche al MSGE possono essere proposte da tutti i destinatari del documento.

Il MSGE aggiornato è contraddistinto dal numero di revisione e data di emissione e distribuito previa la firma per redazione, emissione e approvazione. Le modalità di esecuzione degli aggiornamenti sono riportate nella PG/01 – Gestione dei Documenti e delle RegISTRAZIONI.

Il MSGE è un documento distribuito sia in forma controllata, sia in forma non controllata.

3.12 Sistema di gestione

La **COFIDI.IT soc. coop.** ha istituito un **SGE**, il quale deve essere documentato e mantenuto attivo per assicurare che il servizio fornito sia conforme ai requisiti ed alle aspettative del cliente od utente.

3.12.1 Requisiti generali

Per mettere in atto il **SGE**, la **COFIDI.IT soc. coop.** ha:

- Predisposto un MSGE richiamando le procedure del **SGE**;
- Identificato i processi necessari per il **SGE**;
- Stabilito sequenze e interazioni tra i processi, criteri e metodi per assicurare l'efficacia dell'operatività degli stessi;
- Attuato il SGE applicando le procedure documentate;
- Definito le istruzioni di lavoro;

- Definito e documentato come saranno soddisfatti i requisiti della norma di riferimento;
- Predisposto una pianificazione coerentemente con i requisiti specifici dei **SGE**;
- Registrato quanto necessario per l'operatività del **SGE**;
- Assicurato la disponibilità delle informazioni necessarie per supportare le azioni ed il monitoraggio dei processi;
- Misurato, monitorato, analizzato i processi e attuato le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti e il miglioramento continuo.

3.12.2 Descrizione dei requisiti generali della documentazione del SGE

La documentazione del **SGE** della **COFIDI.IT soc. coop.** comprende quei documenti necessari per assicurare l'efficace funzionamento e il controllo dei processi e sono:

- Il **MSGE**;
- Le procedure;

In particolare, le Procedure sono state suddivise in due tipologie: Procedure di Sistema e Procedure Operative per meglio caratterizzarle nell'ambito del SGE e utilizzare una struttura lievemente differenziata ma più rispondente allo scopo di ciascuna delle due tipologie.

Pertanto, sono definite:

- Procedure di Sistema (gestionali) quelle procedure che descrivono e regolamentano la Gestione del Sistema di Gestione Integrato aziendale.
- Procedure Operative quelle procedure che descrivono e regolamentano i processi operativi dell'azienda realizzate anche a mezzo di diagrammi di flusso.

3.12.3 Manuale del SGE

Le prescrizioni del presente MSGE si applicano a tutte le funzioni e a tutto il personale della COFIDI.IT soc. coop., a tutti i servizi relativi al campo di applicazione indicato nel paragrafo 4.3.2.

Tali prescrizioni sono approvate e rese pertanto operative per tutto il personale, da parte del Consiglio di Amministrazione che sottoscrive il presente Manuale e le sue successive revisioni.

4 LEADERSHIP

4.1 Leadership e impegno

Scopo della presente sezione è definire le responsabilità, l'autorità e la struttura organizzativa dell'azienda, nonché i principi della Politica Aziendale.

Il Consiglio di Amministrazione formula la politica, definisce gli obiettivi e gli indirizzi generali da perseguire in base alla politica formulata e si impegna a perseguire il mantenimento e il miglioramento del SGE attraverso:

- L'impiego di risorse adeguate a gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento del SGE;
- La diffusione all'interno dell'azienda della politica e degli obiettivi;
- La formazione al SGE di tutto il personale;
- La sensibilizzazione dei dipendenti verso le esigenze dei soci /utenti;
- La tenuta sotto controllo del livello di soddisfazione del socio e dell'utente;
- L'esecuzione periodica del riesame sul SGE.

4.2 Politica

Il Consiglio di Amministrazione ha definito i principi generali su cui si basa la Politica, allegata al presente manuale. Ogni anno, il C.d.A., prefissati degli obiettivi specifici, valuta se i contenuti della politica sono adeguati al raggiungimento di tali obiettivi entro tempi prestabiliti.

La politica, con i relativi obiettivi, scaturisce da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, delle richieste dei clienti e delle parti interessate.

La politica aziendale è formalizzata dal C.d.A. ed è diffusa e illustrata a tutto il personale.

Il Resp. SGE e tutti i Resp. di funzione, si impegnano a diffondere e a illustrare, con la massima trasparenza, la politica a tutti i livelli dell'organizzazione.

4.3 Ruoli, responsabilità e autorità

Il C.d.A. ha la responsabilità di definire la Politica aziendale e i relativi obiettivi, di approvare il MSGE, le procedure e le istruzioni.

Il Resp. SGE ha la responsabilità di:

- Redigere e mantenere aggiornato il MSGE e le Procedure che gestiscono il SGE;
- Individuare le procedure e le istruzioni da emettere;
- Verificare la conformità delle procedure ai requisiti della Norma;
- Raccogliere le richieste e i suggerimenti delle funzioni dell'azienda;
- Controllare lo stato di avanzamento ed i risultati delle iniziative approvate;
- Coordinare la redazione delle procedure e delle istruzioni e dei processi.

Il Comitato guida, composto da un membro del C.d.A., dal Resp. del personale e dal R.amf , avrà il ruolo di promuovere l'applicazione e lo sviluppo del SGE a tutti i livelli dell'organizzazione.

Ciascun Resp. di funzione ha la responsabilità di:

- Proporre nuove procedure ed istruzioni;
- Redigere le procedure/istruzioni in accordo con le norme di riferimento e secondo quanto previsto dalla PG/01 – Gestione dei documenti e delle registrazioni;
- Verificare le istruzioni;

Il C.d.A., firmando per approvazione la documentazione, ne rende esecutive le indicazioni riportate.

Tutto il personale aziendale è chiamato a contribuire nell'applicazione, nell'aggiornamento e nel miglioramento del SGE.

5 PIANIFICAZIONE

5.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

Il SGE è lo strumento che consente all'azienda di attuare la politica e di perseguirne gli obiettivi determinati, compreso il costante controllo di tutti i processi produttivi.

Esso interviene nelle diverse aree secondo uno schema di pianificazione delle attività, verifica, correzione e prevenzione delle non conformità e azioni di miglioramento.

La pianificazione avviene attraverso i seguenti strumenti:

- Il MSGE;
- Le Procedure, Istruzioni, Modulistica e Diagrammi di flusso;
- Il Piano annuale di gestione e miglioramento,
- Eventuali Piani, per quelle attività complesse che richiedono un particolare sforzo organizzativo all'azienda.

5.2 Obiettivi e relativa pianificazione

5.2.1 Obiettivi e traguardi

Gli obiettivi sono definiti annualmente dal Comitato guida e approvati dal C.d.A. in sede di riesame e sono quantificati e misurabili mediante "indici" specifici, che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento.

Gli obiettivi tengono conto della Politica, delle esigenze dell'azienda e del mercato in cui **COFIDI.IT soc. coop.** opera o intende operare. Essi sono definiti per tutta l'organizzazione aziendale ed assegnati ai vari responsabili, nell'ambito delle attività di pertinenza.

5.2.2 Pianificazione aziendale

L'azienda dopo aver definito obiettivi e traguardi, stabilisce un programma annuale in cui, per ogni obiettivo stabilisce:

- L'avvio e il termine previsto per il raggiungimento dell'obiettivo;
- Le singole azioni da effettuare;
- Il responsabile per ogni azione;
- Le modalità di esecuzione per ogni azione;
- Le risorse necessarie;
- I tempi;
- Gli eventuali traguardi intermedi con i risultati attesi delle relative misurazioni.

6 SUPPORTO

6.1 Gestione delle risorse

6.1.1 Predisposizione delle risorse

Scopo della presente sezione è di descrivere come il Comitato individua, impiega e gestisce le risorse necessarie per attuare e migliorare il SGE e ottenere la soddisfazione delle parti interessate.

L'azienda ha messo a disposizione le risorse necessarie per attuare e migliorare i processi del SGE aziendale al fine di conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo e di soddisfazione delle parti interessate.

6.1.2 Infrastrutture

La **COFIDI.IT soc. coop.** ha individuato, fornito e mantenuto le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità alle esigenze personali e alla normativa vigente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, quali:

- Arredi ergonomici;
- Spazi di lavoro adeguati ed attrezzati;
- Adeguata disponibilità di apparecchiature, attrezzature, software;
- Servizi di supporto.

6.1.3 Ambiente di lavoro

In considerazione della rilevanza che può avere sulle prestazioni, l'azienda pone particolare cura nella gestione dell'ambiente di lavoro mediante:

- Coinvolgimento del personale in tutte le attività aziendali;
- Gestione e manutenzione delle infrastrutture e dei mezzi;
- Definizione dei piani di sicurezza e antincendio;
- Formazione e informazione dei dipendenti sulla sicurezza e sull'impiego dei dispositivi personali di protezione;
- Impiego di tecnologie informatiche per facilitare le attività di produzione;
- Individuazione e impiego di adeguate misure per incentivare il personale e coinvolgerlo nel miglioramento in termini di qualità e sicurezza;
- Coinvolgimento di tutto il personale affinché sia consapevole della rilevanza delle proprie attività e del proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dal C.d.A.;
- Predisposizione di un ambiente confortevole e sicuro.

6.1.4 Risorse finanziarie

Obiettivo del Comitato è di ottimizzare e migliorare costantemente la gestione finanziaria, affinché:

- L'azienda possa sempre fornire risultati economico – finanziari in linea con le aspettative dei soci, senza compromettere i livelli di qualità, sicurezza ed efficienza stabiliti;
- Lo sviluppo e la crescita siano finanziati con i risultati di esercizio, limitando al massimo il ricorso a fonti di credito;
- Il personale possa essere incoraggiato con adeguati premi e/o miglioramenti economici;
- Possa essere incrementato il livello occupazionale.

Le risorse finanziarie sono gestite mediante:

- Definizione annuale dei budget;
- Controllo della gestione;
- Verifica periodica delle previsioni di budget e dei dati di consuntivo.

Particolare attenzione viene posta nel controllo della gestione delle singole commesse e nel controllo delle attività, allo scopo di evitare o correggere qualsiasi disfunzione che possa gravare con costi inutili ed evitabili.

Il processo di Gestione delle Risorse è riportato nel presente manuale.

6.1.5 Incarichi al personale

L'azienda ha attribuito le responsabilità relative al SGE tenendo conto delle competenze, del grado di istruzione e dell'addestramento fornito.

6.2 Competenze

Il C.d.A., nell'ambito dei propri obiettivi attuali e di sviluppo, ha individuato le competenze necessarie per il conseguimento dei risultati prefissati. In particolare:

- Vengono definite le modalità di selezione, la formazione continua e la pianificazione delle carriere;
- Assegnate le responsabilità e autorità per le attività operative;
- Predisposto l'addestramento necessario le attività;
- Valutata l'efficacia dell'addestramento.

6.3 Consapevolezza

La **COFIDI.IT soc. coop.** considera la formazione uno strumento essenziale per la crescita professionale dei dipendenti e per il miglioramento costante della qualità dei servizi erogati e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

Sono stati definiti i criteri e le modalità per individuare le necessità di formazione e addestramento dei dipendenti. Tutta l'attività formativa è opportunamente registrata.

L'azienda inoltre valuta le competenze e le eventuali esigenze formative di fornitori e/o subappaltatori i cui servizi possono interagire nella gestione del **SGE**, causando uno o più impatti significativi identificati.

Infine, la **COFIDI.IT soc. coop.** assicura che il proprio personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle sue attività e di come esse contribuiscano a conseguire gli obiettivi stabiliti dal management;

Le attività di addestramento e formazione sono gestite secondo quanto descritto nella PG 05 – Gestione delle risorse.

6.4 Comunicazione

6.4.1 Comunicazione interna

La comunicazione interna è gestita mediante:

- Riunioni;
- Incontri di formazione;
- Divulgazione di informazioni relative all'assetto organizzativo dell'azienda e sue modifiche;
- Divulgazione di documentazione di specifico interesse;
- Diffusione di comunicazioni relative ai risultati dell'attività;
- Comunicazione scritta per inoltrare ai singoli interessati di comunicazioni relative ad argomenti di particolare importanza;
- Bacheca per comunicazioni di carattere generale.

La comunicazione delle Parti Interessate alle attività aziendali sono gestite in forma controllata secondo quanto prescritto dalla **PG 08 – Stakeholder**.

6.5 Informazione documentata

6.5.1 Generalità

La **COFIDI.IT soc. coop.** ha individuato nelle varie Procedure di sistema e operative, i criteri di gestione della documentazione del SGE e di quella che costituisce un importante supporto per il conseguimento, il mantenimento e il miglioramento della qualità e della sicurezza dell'azienda.

I documenti possono avere origine interna, ovvero essere emessi dalla Società, o avere origine esterna e sono conseguentemente e univocamente identificati, codificati, gestiti e archiviati secondo prestabilite responsabilità.

Il MSGE, le Procedure, la Modulistica, le Istruzioni operative e i Diagrammi di flusso, sono identificati da un titolo, da un codice, da una data di emissione e da un livello di revisione.

La direzione basa il proprio processo decisionale sui "dati di fatto".

In tale ottica è fondamentale un adeguato flusso informativo sia per quanto attiene l'azienda e i suoi processi interni, sia per l'ambiente esterno (il mercato, la concorrenza, il socio).

Ciascun responsabile gestisce nell'ambito della propria funzione le informazioni di proprio diretto interesse ed è responsabilizzato nel trasferire alle altre funzioni e alla Direzione le informazioni di comune interesse.

Le fonti interne di informazione sono considerate:

- Le riunioni;
- I rapporti di NC;
- I reclami;
- Le mail interne.

Le fonti di informazione esterne sono considerate:

- La stampa locale e la stampa specializzata;
- I fornitori;
- La rete Internet, i social network
- Seminari, convegni;
- Corsi di formazione;
- I reclami.

6.5.2 Creazione e aggiornamento

Gli aggiornamenti dei documenti del SGE sono eseguiti dal RdG, su input del Comitato; le modifiche relative alla documentazione tecnico – operativa sono eseguiti dai Resp. di area, su input dei singoli responsabili di processo.

Il MSGE aggiornato è contraddistinto dal numero di revisione e data di emissione e distribuito previa la firma per redazione, emissione e approvazione.

Le regole di esecuzione degli aggiornamenti sono riportate nella PG/01 – Gestione dei Documenti e delle RegISTRAZIONI.

Il MSGE è un documento distribuito sia in forma controllata, sia in forma non controllata.

Per copia in forma controllata s'intende che la copia del documento, distribuito anche all'esterno dell'azienda, viene costantemente aggiornata.

Le copie del MSGE distribuite in forma controllata sono identificate con un numero progressivo di copia.

In ambito aziendale, il MSGE viene sempre distribuito in forma controllata. La copia distribuita in forma non controllata non subisce gli aggiornamenti successivi.

6.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Tra tutti i documenti gestiti nell'ambito del SGE, l'azienda ha individuato quelli di registrazione della qualità ovvero quelli che servono a dimostrare il conseguimento dei livelli di qualità previsti e a dimostrare l'efficacia del SGE attuato.

I documenti di registrazione costituiscono un'importante fonte d'informazione per il Resp. SGE nella valutazione dell'andamento del Sistema di gestione integrato aziendale e, per il C.d.A., per verificare il livello di conformità delle attività e di attuazione delle politiche.

La procedura di riferimento è la PG/01 – Gestione dei Documenti e delle RegISTRAZIONI.

7 VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

7.1 Attività di sorveglianza e misurazioni della performance

L'azienda stabilisce e mantiene attive procedure documentate per sorvegliare e misurare regolarmente le attività che possono avere impatti significativi, registrare le informazioni relative all'andamento delle prestazioni, verificare la rispondenza alle leggi e regolamenti applicabili e gestire la manutenzione e taratura degli strumenti di misura.

7.2 Audit

Le verifiche ispettive interne vengono effettuate per valutare i punti di forza e di debolezza dell'organizzazione e la conformità ai requisiti della norma di riferimento.

Il RdG è responsabile della pianificazione e dello svolgimento delle verifiche ispettive interne del SGE, affinché ogni suo processo sia sottoposto a verifica almeno una volta all'anno.

Le verifiche ispettive vengono condotte dal Direttore e/o da auditor esterni incaricati dal C.d.A.

I processi o le attività, che dimostrano ripetute discrepanze con il SGE e che hanno maggior impatto sulla qualità percepita dal cliente, devono essere verificati più frequentemente.

I risultati delle verifiche ispettive interne sono registrati e il rapporto deve indicare le non conformità rilevate, le eventuali azioni correttive concordate, le responsabilità ed il tempo entro il quale l'azione correttiva sarà attuata e verificata.

Il RdG provvede a verificare l'efficacia dei risultati delle azioni correttive. L'attività delle verifiche ispettive interne è regolata dalla PG/02 – Audit interni ed esterni.

7.2.1 Analisi dei dati

La COFIDI.IT soc. coop. raccoglie e analizza i dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del SGE e per ottenere informazioni relative a:

- La soddisfazione del socio;
- L'efficacia e l'efficienza delle prestazioni aziendali;
- La conformità ai requisiti del socio;
- Le caratteristiche dei processi operativi, prodotti e loro andamento;
- La capacità dei fornitori;
- Le performance ambientali;
- Il mantenimento della conformità normativa;
- L'andamento degli infortuni mediante l'analisi dei dati.

Il C.d.A. individua gli interventi per i possibili miglioramenti e per mantenere il SGE conforme alla norma di riferimento ed a quanto stabilito in sede di Riesame.

Le tecniche statistiche e i metodi di valutazione dei dati acquisiti verranno di volta in volta stabiliti dal RdG secondo la tipologia degli stessi, la loro rappresentatività, il numero e la frequenza dei dati ecc.

In generale la valutazione viene effettuata mediante:

- Dati numerici, raffrontati agli obiettivi;
- Raffronti in %;
- Rappresentazione grafica dei risultati acquisiti nei vari periodi di osservazione, raffrontati agli obiettivi.

7.3 Riesame della direzione

Il Consiglio di Amministrazione ha pianificato i riesami del SGE con cadenza annuale per valutare l'andamento del sistema medesimo.

Gli elementi in ingresso al riesame della direzione, formalizzati nel rapporto sullo stato di applicazione del SGE a firma del RdG sono i seguenti:

- I risultati degli audit interni e delle valutazioni sul rispetto dei requisiti legali applicabili ed agli altri requisiti che l'organizzazione sottoscrive
- Le informazioni di ritorno
- I risultati di partecipazione e consultazione

- Le pertinenti comunicazioni delle parti interessate esterne, inclusi i reclami;
- Le prestazioni dell'organizzazione;
- Il grado di raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi
- Lo stato delle azioni correttive
- Gli esiti derivanti dai precedenti riesami della direzione;
- I possibili cambiamenti, inclusi gli sviluppi nelle prescrizioni legali e negli altri requisiti inerenti al SGE
- Le opportunità di miglioramento

Il verbale del riesame della direzione, che formalizza le decisioni assunte, contiene gli obiettivi relativi a:

- Il miglioramento dell'efficacia del SGE e dei suoi processi,
- Il miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del socio,
- I bisogni di risorse.
- Le performance del SGE;
- La politica e gli obiettivi del SGE.

8 MIGLIORAMENTO

8.1 Non conformità e Azioni correttive

Tutto il personale della COFIDI.IT soc. coop., cui sono stati affidati compiti di coordinamento, ha la responsabilità di rilevare le non conformità in qualunque fase del processo affinché vengano intraprese le relative azioni correttive. Il RdF interessato e il RdG hanno la responsabilità dell'analisi delle non conformità, dell'individuazione delle eventuali azioni correttive e della verifica della chiusura delle non conformità.

Documenti, supporti e prodotti non conformi devono essere identificati e le non conformità registrate e risolte.

Queste attività e la loro efficacia sono elementi in ingresso per il Riesame della direzione.

L'attività è regolata dalla PG/03 – Gestione delle non conformità, azioni correttive

8.2 Pianificazione e miglioramento continuo

Tutti processi descritti dal SGE vengono gestiti in ottica di miglioramento continuativo.

La COFIDI.IT soc. coop. ha individuato nella gestione dei seguenti strumenti le opportunità di miglioramento effettivo del SGE:

- Riesame della direzione;
- Analisi dei risultati delle verifiche ispettive interne;
- Misurazioni dei processi/servizi in termini di parità di genere;
- Rispetto della politica del sistema di gestione GE e degli obiettivi determinati.

La COFIDI.IT soc. coop. raccoglie e analizza i dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del SGE e per ottenere informazioni relative al sistema di gestione

Il C.d.A. individua gli interventi per i possibili miglioramenti e per mantenere il SGE conforme alla norma di riferimento ed a quanto stabilito in sede di Riesame della Direzione.

Le tecniche statistiche e i metodi di valutazione dei dati acquisiti verranno di volta in volta stabiliti dal Resp. GE secondo la tipologia degli stessi, la loro rappresentatività, il numero e la frequenza dei dati ecc.

In generale la valutazione viene effettuata mediante:

- Dati numerici, raffrontati agli obiettivi;
- Raffronti in %;
- Rappresentazione grafica dei risultati acquisiti nei vari periodi di osservazione, raffrontati agli obiettivi.

8.3 Azioni correttive

La COFIDI.IT soc. coop. ha definito le modalità per l'attuazione di azioni correttive per NC , servizio e di sistema, prevedendo azioni di livello appropriato e di entità adeguate a eliminare le cause di NC esistenti.

Le responsabilità di gestione delle azioni correttive e le modalità di esecuzione per il loro trattamento sono descritte nella PG/03 – Non conformità, azioni correttive.

9 ALLEGATI

- Allegato 1: Politica aziendale *gender Equality*
- Allegato 2: Mansionario
- Allegato 3: Elenco delle procedure