

CONSORZIO PROVINCIALE INTESA-CCA

**PROGETTO
QUALITA' INTESA-CCA
2014 - 2016**

PROGETTO QUALITA'

PIANO FINANZIARIO

PROGETTO QUALITA' 2014 -2016

PREMESSA:

Il progetto dopo il periodo di avvio e consolidamento, in base alle osservazioni poste dalle Cooperative, merita di essere analizzato nel suo percorso storico per delineare il futuro.

Partendo dalla considerazione che **la qualità**, oltre ad essere una scelta:

- 1) **è un fatto dinamico** in continua evoluzione in quanto il servizio si migliora:
 - migliorando continuamente i processi;
 - i processi si migliorano migliorando le persone e le loro competenze;
- 2) **è un impegno**, verso:
 - Il cliente / utente che è colui per cui ha senso il nostro esistere e agire quotidiano come organizzazione non profit imprenditoriale;
 - la Cooperativa, in quanto coinvolge la sua organizzazione, il clima di lavoro interno, le modalità di erogazione del servizio, la gestione dei diversi processi interni, lo stile di leadership e il ruolo della direzione e di chi definisce gli obiettivi.

Le premesse e le motivazioni che hanno portato a definire il Progetto Qualità IntesaCca 2011-13 sono tutt'ora attuali ma rispetto all'evoluzione delle normative, dell'organizzazione delle Cooperative e delle scelte di sviluppo del Consorzio (*potenziare l'attività di general contractor, la fusione con il CCA, rafforzare l'azione formativa e progettuale...*), ci pongono su un piano di **modificazione e ridefinizione strategica** al fine di dare maggiore incisività ed efficacia al progetto e alle azioni stesse.

Il Progetto Qualità nella sua storia ha avuto due passaggi fondamentali:

- **il primo** ha permesso da un lato alle Cooperative di poter adeguatamente gestire un processo di definizione di ruoli e funzioni interni alle organizzazioni e di far crescere classe dirigente all'interno delle imprese stesse. Quale indicatore di questo aspetto vi sono due valori il primo il numero di imprese certificate in questi anni, il secondo il numero di responsabili dei sistemi gestione qualità che sono entrati nei diversi consigli di amministrazione o addirittura ne siano diventati presidenti;
- **il secondo** è stato il tentativo, non sempre riuscito, di poter allargare il Progetto Qualità - certificazione a un Progetto Qualità - integrato. Cioè l'allargamento della cultura della qualità basata sul ciclo di Deming (Pianifico - Faccio - Misuro - Miglioro) applicando strumenti diversi dalla certificazione (B.RES - Accreditamento - Carta dei Servizi - Monitoraggio e Marketing Sociale) all'interno delle imprese e della rete consortile al fine di poter incidere su ambiti e aree diverse interne all'impresa e esterne alla stessa.

Criticità evidenziate:

- il pieno avvio delle attività degli altri ambiti del Progetto Qualità vedevano quali interlocutori privilegiati, i Settori. Le difficoltà, di avvio, sviluppo dei settori hanno senz'altro influenzato l'attuazione del Progetto Qualità nella sua globalità;
- un minor coinvolgimento/interesse delle Cooperative sugli aspetti "altri" dalla certificazione. Tale aspetto, a nostro avviso, deriva da una visione non integrata di tali attività all'interno della propria organizzazione. Le Cooperative non hanno visto in tali attività del Progetto Qualità una ricaduta in termini di miglioramento dei propri servizi, immagine, attività, etc etc., vedendo tali azioni come un mero obbligo normativo (es. Carta dei Servizi...) da soddisfare in termini documentali e non come processo da gestire e sviluppare all'interno dell'organizzazione avente una ricaduta di qualità;
- i diversi componenti del gruppo qualità, per incarichi assunti nelle proprie organizzazioni o in altri ambiti della cooperazione, hanno limitato e limitano le loro attività e investimento in termini di attuazione dei propri impegni nelle aree del Progetto Qualità.

Aspetti da tenere in debita considerazione per lo sviluppo del progetto:

- dobbiamo "rifondare" il gruppo qualità, visto quanto sopra riportato, partendo dal bagaglio di competenze che i componenti attuali hanno acquisito negli anni grazie all'investimento del Consorzio e di ogni singola Cooperativa di appartenenza. Ciò al fine di poter essere maggiormente incisivi sulla qualità dei servizi erogati, migliorare la capacità consulenziale del gruppo garantendo gli attuali standard di prestazione;
- disponibilità delle Cooperative di poter valorizzare ulteriormente le proprie risorse umane in una logica di rete, con un investimento da parte di tutte le Cooperative.

Nel nuovo "Documento Programmatico" la qualità è uno dei processi prioritari per la nuova programmazione e tra gli obiettivi strategici dell'attività di general contractor.

LE FINALITA' DEL PROGETTO 2014 - 2016:

Vogliamo sviluppare **un progetto integrato per potenziare**, all'interno del sistema Intesa-Cca, **una rete con forte capacità di governo** da realizzarsi tramite la messa a disposizione di strumenti di gestione.

Pur ribadendo nella sostanza le finalità strategiche del precedente Progetto Qualità Intesa-Cca, siamo in una fase di svolta in quanto abbiamo aderito al network Q.Res dei consorzi regionali aderenti a Confcooperative.

In questo senso riteniamo che la proposta tenga presente ciò che ha una ricaduta sulla rete da ciò che deve essere scelto liberamente da ogni singola organizzazione.

Il progetto iniziato nel 1998 ha nel tempo modificato alcuni aspetti, in riferimento alle nuove normative e alle esigenze poste dalle Cooperative, nel percorso e nell'organizzazione iniziale.

Il Consorzio Provinciale Intesa-Cca e le Cooperative sociali, costituiscono un sistema di elevata complessità tecnica, economica e sociale.

Il sistema negli ultimi anni è cresciuto fortemente, tenendo e garantendo i livelli occupazionali anche nell'attuale situazione di crisi.

Tale sviluppo richiede, maggiormente ora in questa situazione di crisi, **l'attuazione di un insieme di azioni** che:

- consentano di valutare /comunicare la “direzione di marcia” rispetto agli obiettivi;
- permettano una governance capace, consapevole e strutturata del Consorzio e delle Cooperative;
- favoriscano l'assunzioni di decisioni, di investimento per essere protagonisti e partecipi alla definizione del welfare;
- possano proporre, ai diversi clienti/committenti, servizi erogati secondo standard di qualità, modalità di monitoraggio e controllo dei propri processi qualificati da normative internazionalmente riconosciute (UNI EN ISO 9000).

L'assunzione consapevole di un atteggiamento innovativo diventa:

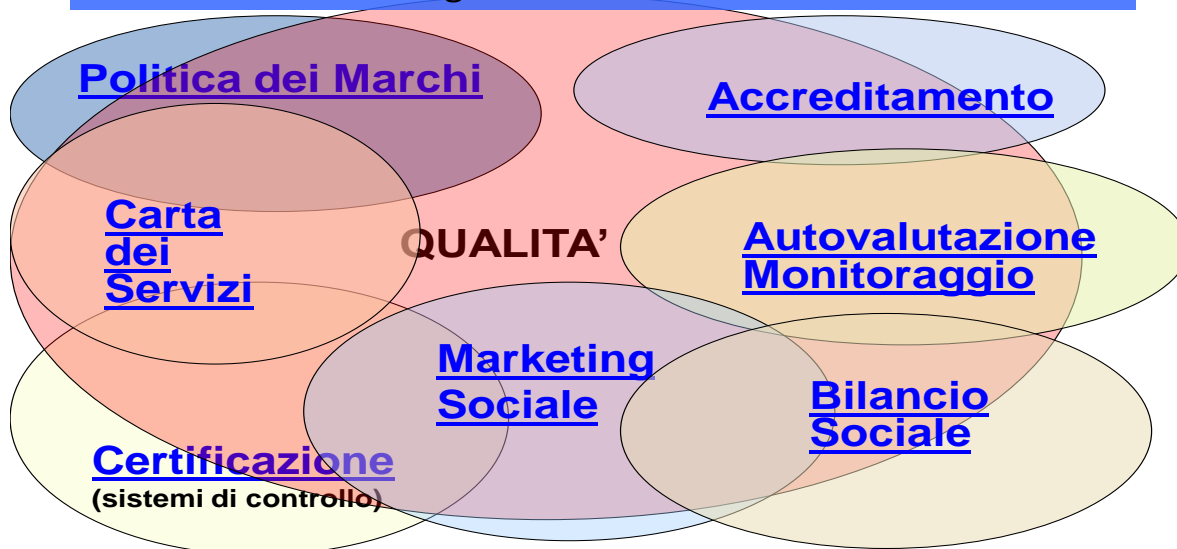
- **strategico in quanto:**
 - a) attiva all'interno del sistema di rete e di ogni singola Cooperativa, una forte capacità di governo, attraverso la diffusione, nella dirigenza, di una “cultura” della pianificazione, del monitoraggio e del miglioramento;
 - b) afferma la funzione pubblica svolta dalle coop.ve sociali;
- **inoltre in un momento di forte cambiamento dovuto ad una crisi generalizzata, dovrebbe permettere:**
 - a) oltre a gestire singoli servizi anche di progettare sviluppo di comunità;
 - b) di presidiare maggiormente e con più efficacia il “mercato” del sociale dall'entrata di nuovi competitor;
 - c) di poter “spendere” in termini di immagine e di competitività una qualità, sia dell'impresa che del proprio servizio erogato, in un “mercato” che dimostra sempre più permeabilità dall'esterno a competitor non collegati con il territorio profit e non.

In considerazione di quanto sopra evidenziato, i nuovi scenari e le recenti normative ci impongono di **implementare azioni di rete sempre più incisive e coese**. Definendo in questo senso anche gli “strumenti” di cui vogliamo dotarci oltre all'importante azione di lobby¹ e di presenza territoriale che singolarmente e in sinergia di rete si deve attuare. **(vedi documento programmatico 2012/2014)**

¹ Il lobbismo e le relazioni istituzionali che in esso trovano espressione caratterizzano oggi più tipicamente l'azione dei gruppi di interesse e di pressione. Questi, dal punto di vista dal quale ci poniamo, sono considerati fenomeni associativi sia di natura economica che non, in cui sono presenti attori accomunati dalla consapevolezza di un interesse comune, dotati di risorse e strutturati anche per interagire con le istituzioni territoriali ed ogni altra organizzazione pubblica, per rendere alcune specifiche istanze vere e proprie piattaforme politiche. La loro diffusione ed il loro “peso” procede inevitabilmente con lo sviluppo qualitativo e quantitativo della presenza di tali gruppi nel sistema politico ed economico, come risultante sia della diversificazione dei bisogni e degli interessi, sia dell'ampliamento dei diritti di associazione, espressione, partecipazione, ed oggi di sussidiarietà. L'aumento della complessità economica e sociale determina sempre più spesso lo sviluppo di forme aggregative che cercano, a fianco ed in concorso tra di loro e con la rappresentanza politica, di articolare richieste alle autorità pubbliche, intervenendo, direttamente o indirettamente, nelle varie fasi del processo decisionale: da qui l'esigenza per questi soggetti di creare un'efficace piattaforma relazionale ed esercitare un'organizzata azione di pressione. Questo, secondo una valutazione realistica e pragmatica, può essere anche definito “il gioco delle influenze” rispetto al quale, per garanzia democratica, restano rilevanti le modalità e le condizioni di accesso alle sedi decisionali.

GLI AMBITI DEL PROGETTO:

Un sistema di strumenti di gestione di impresa per il miglioramento continuo



un mosaico il cui valore complessivo è maggiore della somma delle singole parti (sinergie fra le componenti)

LE AREE D'INTERVENTO INTEGRATE:

AREA INTEGRATA



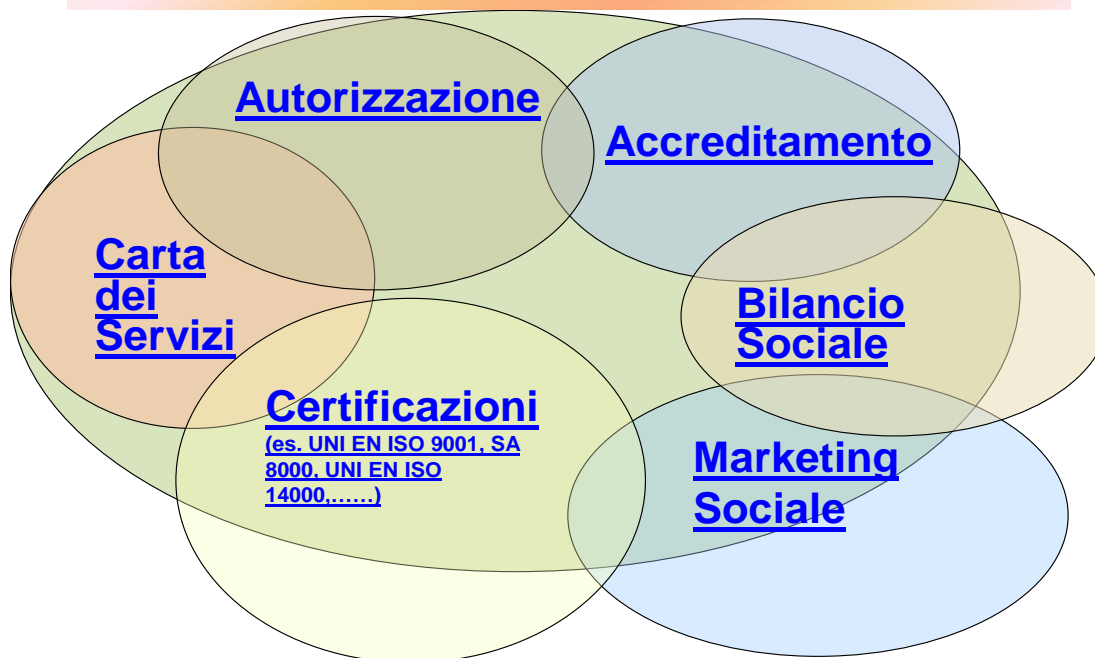
Coordinamento e Questa attività comprende essenzialmente le azioni di **tenuta dell'intero**

raccordo del progetto	progetto oltre che incontri con il Gruppo dei Responsabili della Qualità delle cooperative e del Consorzio e del gruppo tecnico del network Q.Res, attività di raccordo istituzionale con la Regione, con RINA o altri enti di certificazione, nonché la sua partecipazione a gruppi e tavoli relativi alle diverse attività (monitoraggio, certificazione, B-RES, Marchi etc.).
Certificazione	<p>Le attività svolte dal Consorzio attraverso il proprio personale per le COOPERATIVE IN PRIMA CERTIFICAZIONE include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fornitura prototipo di Sistema Gestione Qualità modello CGM; - gestione pratica amministrativa con RINA (1 giornata all'anno), - raccordo interno con il gruppo Referenti Qualità (1 giornata all'anno); - Valutazione documentale (1/2 giornata per valutazione Manuale della Qualità prima dell'invio all'Ente di Certificazione); - Pianificazione e supporto del personale del Consorzio nel corso della prima verifica svolta dall'Ente di Certificazione RINA (in base agli obblighi contrattuali esistenti all'interno del contratto RINA – CGM da sottoscrivere da ogni singola Cooperativa); - Costo Ente di Certificazione; - Aggiornamento dei Referenti Qualità (1 giornata all'anno). <p>Il servizio per arrivare alla visita di MANTENIMENTO della CERTIFICAZIONE è da intendersi limitatamente al mantenimento del certificato relativo allo scopo di certificazione esistente alla data di stipula del presente contratto e include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifiche Ispettive Interne (1 giornata all'anno da parte del personale di Intesa); - gestione della pratica amministrativa con RINA (1 giornata all'anno); - raccordo interno con il gruppo Referenti Qualità (1 giornata all'anno). - Valutazione documentale (se necessaria 1/2 giornata per valutazione del Manuale della Qualità); - Pianificazione e supporto del personale del Consorzio nel corso della verifica svolta dall'Ente di Certificazione RINA (1 giornata all'anno); - Costo Ente di Certificazione; - Aggiornamento dei Referenti Qualità (1 giornata all'anno). <p>Il mantenimento della CERTIFICAZIONE INTESA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tenuta del Sistema Gestione Qualità del Consorzio Intesa per l'attività relativa alla formazione; - Tenuta del Sistema Gestione Qualità con riguardo ai requisiti di accreditamento regionale stabiliti per gli Organismi di Formazione Accreditati. <p>Gestione della BANCA DEL TEMPO – Servizi di Verifica ispettiva interna:</p> <p>Le Cooperative certificate o in via di certificazione mettono gratuitamente a disposizione della rete consortile provinciale il proprio Responsabile Sistema Gestione Qualità per le Verifiche Ispettive Interne, alla rete stessa, per 24 ore all'anno.</p> <p>Le cooperative certificate o in via di certificazione che non mettono del tutto a disposizione gratuitamente il proprio Responsabile Sistema Gestione</p>

	<p>Qualità per le Verifiche Ispettive Interne, o lo mettano per un numero di ore inferiore a 24 ore/anno, dovranno versare il prezzo di ogni ora non messa a disposizione fino a un massimo di 24 ore/anno.</p> <p>Il personale del Consorzio svolgerà le attività di pianificazione e monitoraggio sulla tenuta del sistema “Banca del Tempo”.</p>
Monitoraggio	<p>Aggiornamento della Banca Dati annuale e restituzione alle Cooperative di dati aggregati al fine di poter effettuare analisi ed agire eventuali scelte di indirizzo delle Cooperative ma anche del Consorzio in un ottica di general contractor.</p> <p>Aggiornamento del sito di Intesa-Cca almeno 2 volte all’anno.</p>
Bilancio Sociale Consortile	<p>Tale azione permetterà di trattare il bilancio sociale di Intesa-Cca non in termini delle sole attività svolte dalla singola “partita IVA Intesa”, ma con la finalità di dare ai diversi interlocutori pubblici / privati del territorio una visione aggregata della rete consortile. Inoltre permettere politicamente e nella logica della costruzione e gestione di lobby la “potenza” della rete Intesa ed il legame e il radicamento con i territori abitati.</p> <p>Il personale di Intesa fornirà a tutte le Cooperative una scheda standard da compilare, sulla base della quale sarà redatto il B-Res aggregato del Consorzio</p>
Politica dei Marchi	<p>Il tema dei marchi è un tema che avrà bisogno di un’analisi e riflessione ulteriore riferita in modo particolare alle azioni di general contractor (aspetto strategico del Consorzio come stabilito dal Documento Programmatico 2012/2014) legate ad un riconoscimento dall’esterno che non sia autoreferenziale ma basato su caratteristiche di qualità, indicatori e standard.</p>

I SERVIZI A DOMANDA

SERVIZI A DOMANDA



Ogni servizio sotto riportato potrà essere richiesto dalle singole Cooperative.

Certificazione	<p>Le attività offerte dal Consorzio attraverso il proprio personale per le <i>COOPERATIVE IN PRIMA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2008</i> sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incontro preliminare per definizione del mandato di consulenza/formazione; - Definizione e stipula di formale contratto di intervento (es. vedi allegato n. 1) . <p>Le attività offerte dal Consorzio attraverso il proprio personale per le <i>COOPERATIVE IN PRIMA CERTIFICAZIONE SA 8000</i> sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incontro preliminare per definizione del mandato di consulenza/formazione; - Definizione e stipula di formale contratto di intervento. <p>Le attività offerte dal Consorzio attraverso il proprio personale per le <i>COOPERATIVE IN PRIMA CERTIFICAZIONE ALTRA NORMA</i> sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incontro preliminare per definizione del mandato di consulenza/formazione; - Definizione e stipula di formale contratto di intervento (preventivo da stabilirsi di volta in volta). <p>Le attività offerte dal Consorzio attraverso il proprio personale per le <i>COOPERATIVE in mantenimento della CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2008 – SA 8000 o altri sistemi certificati</i> sono:</p>
----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Incontro preliminare per definizione del mandato di consulenza esterno relativamente al supporto a personale interno all'impresa nella funzione di Responsabile Sistema Gestione Qualità o nella fornitura del Responsabile Sistema Gestione Qualità da parte del Consorzio; - Definizione e stipula di formale contratto di intervento.
Carta dei Servizi	<p>Il Consorzio eroga due possibili attività relativamente a quest'area:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Costruzione del documento; 2. Costruzione condivisa con la Cooperativa del documento. <p>Vedi allegato 2)</p>
Autorizzazione	<p>Il Consorzio relativamente a questo servizio svolge le seguenti attività su richiesta della singola Cooperativa acquistabili in toto oppure per singola opzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incontro preliminare per definizione del mandato di consulenza esterno; - Formazione al personale sulla normativa regionale; - Fornitura check list di autorizzazione, analisi documentale di quanto in possesso da parte della cooperativa e analisi della check list e dei documenti - Seguire la fase di raccolta e gestione dei documenti/autorizzazioni o altro da avere in sede di verifica di autorizzazione; - Supportare l'organizzazione in sede di verifica autorizzatoria.
Accreditamento	<p>Il Consorzio relativamente a questo servizio svolge le seguenti attività su richiesta della singola Cooperativa acquistabili in toto oppure per singola opzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incontro preliminare per definizione del mandato di consulenza esterno; - Formazione al personale sulla normativa regionale; - Fornitura del facilitatore interno; - Fornitura check list di accreditamento, analisi documentale di quanto in possesso da parte della cooperativa e analisi della check list e dei documenti; - Fornitura di servizi e di consulenza ad hoc per la messa a norma per il superamento della visita di accreditamento; - Supportare l'organizzazione in sede di verifica di accreditamento.
Bilancio Sociale	<p>Il Consorzio relativamente a questo servizio svolge le seguenti attività su richiesta della singola Cooperativa acquistabili in toto oppure per singola opzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - formazione dei referenti della Cooperativa stesura B-RES; - consulenza e supporto alla stesura e compilazione del B-RES da parte del Consulente Intesa.
Marketing sociale	<p>Il Consorzio relativamente a questo servizio svolge le seguenti attività su richiesta della singola Cooperativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costruzione e gestione di siti web; - Gestione di eventi comunicativi (campagna marketing, singoli comunicati stampa, etc.); - Gestione di eventi pubblici dal punto di vista della comunicazione o dell'organizzazione in toto (concerti, mostre, convegni);

