



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015

INTRODUZIONE

Il manuale del sistema di gestione per la qualità è il documento che definisce e descrive il Sistema messo in atto dalla Direzione di Consorzio Lavoro & Società Scarl per la qualità secondo la norma UNI ISO 9001:2015.

La Direzione quale espressione della volontà dell'azienda adotta il presente manuale, ed assicura che il contenuto sia divulgato, compreso, attuato, sostenuto a tutti i livelli della struttura operativa.

La Direzione

Verona, 12/09/2019

INDICE

Questo documento comprende:

- 1 Lo scopo ed il campo di applicazione della norma
 - 1.1 scopo
 - 1.2 campo di applicazione
 - 1.3 breve storia di Lavoro & Società
 - 1.4 sedi e indirizzi
- 2 Mappa di correlazione tra Norma 9001:2008 e Norma 9001:2015
 - 2.1 riferimenti normativi
- 3 Mappa d'interazione dei processi
- 4 Elenco delle procedure e delle Istruzioni Operative;
- 5 La Politica per la qualità
 - 5.1 Mission
 - 5.2 Vision
 - 5.3 Politica della Qualità
 - 5.4 Diffusione della politica della Qualità
- 6 Organigramma

1 SCOPO CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 SCOPO

Il Manuale del Sistema di gestione per la Qualità costituisce il principale riferimento per la gestione della Qualità: descrive come la Politica per la Qualità viene applicata, conformemente ai requisiti della norma di riferimento, e come l'organizzazione si impegna per il miglioramento continuo della qualità dei propri prodotti e servizi.

Il Manuale del Sistema di gestione per la Qualità vuole essere il veicolo di coinvolgimento per la definizione del Sistema di Gestione per la Qualità e il mantenimento della rispondenza fra requisiti specificati e risultati ottenuti, fino al costante miglioramento di tutti i parametri della qualità.

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Sistema di Gestione per la Qualità si applica ai servizi offerti da Lavoro & Società scarl. Il campo di applicazione del presente sistema gestione qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 riguarda: i servizi al lavoro

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI AL LAVORO.

Risulta la non applicabilità del punto 7.1.5.2 poiché l'organizzazione non utilizza strumenti di misura soggetti a taratura periodica.

1.3 BREVE STORIA DI LAVORO & SOCIETÀ SCARL

Lavoro e Società è una società consortile senza scopo di lucro, nata nel 2006 su iniziativa di alcune storiche realtà veronesi, che opera come Agenzia Sociale per integrare e ottimizzare il sistema dei servizi per il lavoro. Svolge attività di presa in carico e di accompagnamento al lavoro principalmente a favore di coloro che si trovano in una situazione di svantaggio e opera affinché vi sia efficace integrazione tra le politiche attive e passive delineate a favore di questi soggetti. In base ad una delibera provinciale del 2010, Lavoro e Società ha assunto il ruolo strategico di soggetto giuridico di rappresentanza della rete dei servizi per il lavoro veronesi, con il compito di animare e coordinare attivamente tutti i soggetti interessati e garantire la sistematica operatività di questo network. In quest'ultimo anno ha svolto un ruolo centrale nella costituzione dei "Patti Territoriali per il lavoro" che riuniscono i Comuni della Provincia di Verona in tre realtà distinte (suddivise territorialmente come le ULSS) con l'obiettivo di promuovere politiche attive per il lavoro in modo sinergico e condiviso. Lavoro e Società è presente in modo capillare sul territorio della provincia di Verona con gli "Sportelli Lavoro". L'Agenzia sociale negli ultimi anni in collaborazione con i centri per l'impiego, le ULSS locali, i servizi sociali comunali, i soggetti privati accreditati per il lavoro e per la formazione continua e grazie al supporto delle fondazioni bancarie, ha promosso interventi rivolti a soggetti svantaggiati, operando in questo modo a favore del raccordo tra pubblico e privato. Lavoro & Società ha coordinato in qualità di capofila di cordata le doti lavoro per cassa integrati oltre al aver progettato ed erogato interventi nelle DGR 650/11, 1198/12, 1151/13, 702/13, 701/13, 1064/14, 2747/14, 448/14, 840/15 e successivi rifinanziamenti.

1.4 SEDI E INDIRIZZI

Lavoro & Società si trova in via Aeroporto Angelo Berardi 9, 37139 Verona.

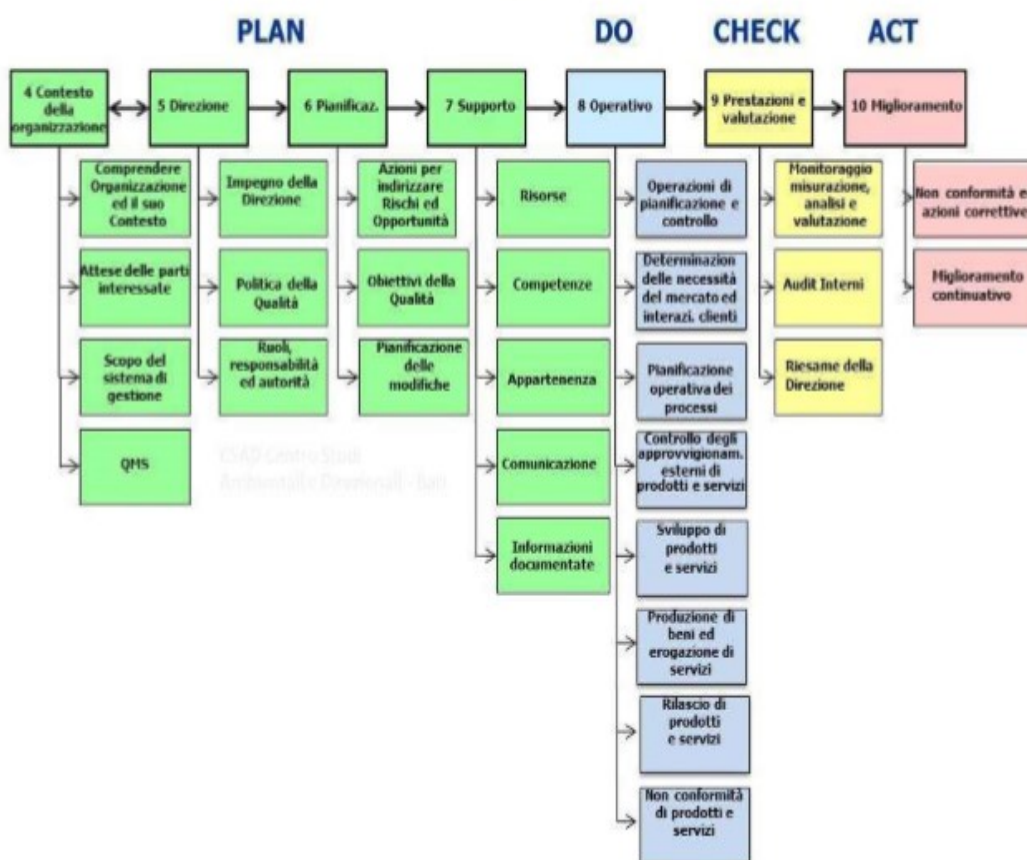
Per informazioni si può contattare dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00 il numero 045/563081 o la mail info@lavoroesocieta.com

2. Correlazione tra norme ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015

La struttura della nuova ISO 9001:2015 ricalca, per disposizione dei requisiti, ma anche e soprattutto per impostazione metodologica, il nuovo approccio che ha contraddistinto le norme di sistema emesse da ISO a partire dal 2011 (es. ISO 20121:2012).

La nuova struttura, definita di alto livello dal normatore, prevede l'introduzione di paragrafi legati al Contesto (interno ed esterno) in cui l'Organizzazione opera, ai Rischi ed alle opportunità connessi alle attività ed ai processi della Organizzazione, ad un approccio per ogni singolo requisito che il normatore ha voluto definire "Pensiero-basato-sul-rischio".

Struttura del Sistema di Gestione della Qualità



Questo cambio radicale di struttura dei requisiti della ISO 9001:2015 rispetto alla ISO 9001:2008 rende più complesso mettere in corrispondenza univoca i paragrafi della ISO 9001:2015 rispetto alla ISO 9001:2008 perché i cambiamenti della disposizione dei requisiti producono rapporti non univoci tra vecchi e nuovi paragrafi/contenuti ed anche perché tutta la numerazione viene irrimediabilmente stravolta.

TABELLA DI CORRELAZIONE

ISO 9001:2015	Informazioni documentate (documenti del sistema)
1 Scopo	Manuale della Qualità
1 Scopo	Manuale della Qualità
4.3 Determinare il campo di applicazione del SGQ	Manuale della Qualità
4 Contesto dell'Organizzazione 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate 4.4 Sistema di Gestione per la Qualità e i relativi processi	Analisi dei fattori del contesto e dei rischi Riesame della qualità Procedura del riesame Manuale della qualità
4.4 Sistema di Gestione per la Qualità e i suoi processi	Manuale della qualità
7.5 Informazioni documentate	Procedura per la gestione delle informazioni documentate
7.5.1 Generalità	
4.3 Definizione dello scopo del Sistema di Gestione per la Qualità 7.5.1 Generalità 4.4 Sistema di Gestione per la Qualità e i suoi processi	Manuale della qualità
7.5.2 Redazione e aggiornamento 7.5.3 Tenuta sotto controllo delle informazioni documentate	Procedura per la gestione delle informazioni documentate
7.5.2 Creazione e aggiornamento 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate	Procedura per la gestione delle informazioni documentate
5 Leadership	
5.1 Leadership e impegno 5.1.1 Generalità	
5.1.2 Focalizzazione sul cliente	
5.2 Politica 5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità 5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità	Manuale della qualità Obiettivi del Consorzio
6 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità	Analisi del contesto e dei rischi Piano di Miglioramento
6.2 Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro conseguimento	Piano di miglioramento per la qualità Riesame
5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione 6 Pianificazione 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità 6.3 Pianificazione delle modifiche	Specifica profili professionali Analisi del contesto e dei rischi Piano di miglioramento della qualità

5 Leadership	Specifica profili professionali
5.3 Ruoli, responsabilità autorità nell'Organizzazione	Specifica profili professionali
Titolo rimosso 5.3 Ruoli, responsabilità autorità nell'Organizzazione	Specifica profili professionali
7.4 Comunicazione	
9.3 Riesame di Direzione	Riesame della direzione
9.3.1 Generalità	
9.3.2 Input al Riesame di Direzione	Riesame della direzione
9.3.3 Output al Riesame di Direzione	Riesame della direzione
7 Supporto	Procedura formazione
7.1 Risorse	Procedura gestione attrezzature
7.1.1 Generalità	Procedura formazione
7.1.2 Persone	
7.2 Competenza	Specifica profili professionali
7.2 Competenza	Specifica profili professionali
7.2 Competenza	Procedura formazione
7.3 Consapevolezza	
7.1.3 Infrastrutture	
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi	
8 Attività operative	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
8.1 Pianificazione e controllo operativi	
8.2 Requisiti per i prodotti e servizi	
8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	Analisi del contesto e dei rischi
8.2.3 Riesame dei requisiti relative ai prodotti e servizi	Analisi del contesto e dei rischi
8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi	Indicatori di processo
8.2.1 Comunicazione con il cliente	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
8.3.1 Generalità	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
8.3.5 Output della progettazione e sviluppo	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo	Procedure progettazione ed erogazione del servizio

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo 8.5.6 Controllo delle modifiche	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	Procedura di approvvigionamento
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno 8.4.1 Generalità 8.4.2 Tipo ed estensione dei controlli	Procedura di approvvigionamento
8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni	Procedura di approvvigionamento
8.4.2 Tipo ed estensione del controllo 8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni 8.6 Rilascio di prodotti e servizi	Procedura di approvvigionamento
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi 8.5.5 Attività post-consegna	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
8.5.4 Preservazione	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione 7.1.5.1 Generalità 7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni	Procedure progettazione ed erogazione del servizio
9 Valutazione delle prestazioni 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	
9.1.1 Generalità	
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	
9.1.2 Soddisfazione del cliente	Procedura soddisfazione del cliente
9.2 Audit interno	Procedura audit interno Rapporti di audit
9.1.1 Generalità	
8.6 Rilascio di prodotti e servizi	
8.7 Controllo degli output non conformi	Procedura NC NC

9.1.3 Analisi e valutazione	Riesame della direzione
10 Miglioramento	Piano di miglioramento per la qualità
10.1 Generalità 10.3 Miglioramento continuo	
10.2 Non conformità e azioni correttive	Procedura NC NC
Titolo rimosso 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità (vedi punti 6.1.1, 6.1.2) 10.3 Miglioramento continuo	

2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

Norma UNI EN ISO 9001:2015“Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti”

Fattori del contesto e parti interessate di Nicola Gigante Uni

Norma UNI EN ISO 19011:2018– Gestione audit

D.Lgs. 81'08 e successive modificazioni riguardante il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro” .

Regolamento Europeo privacy 679/2016

Dlgs 231/01 Responsabilità amministrativa delle società e degli enti

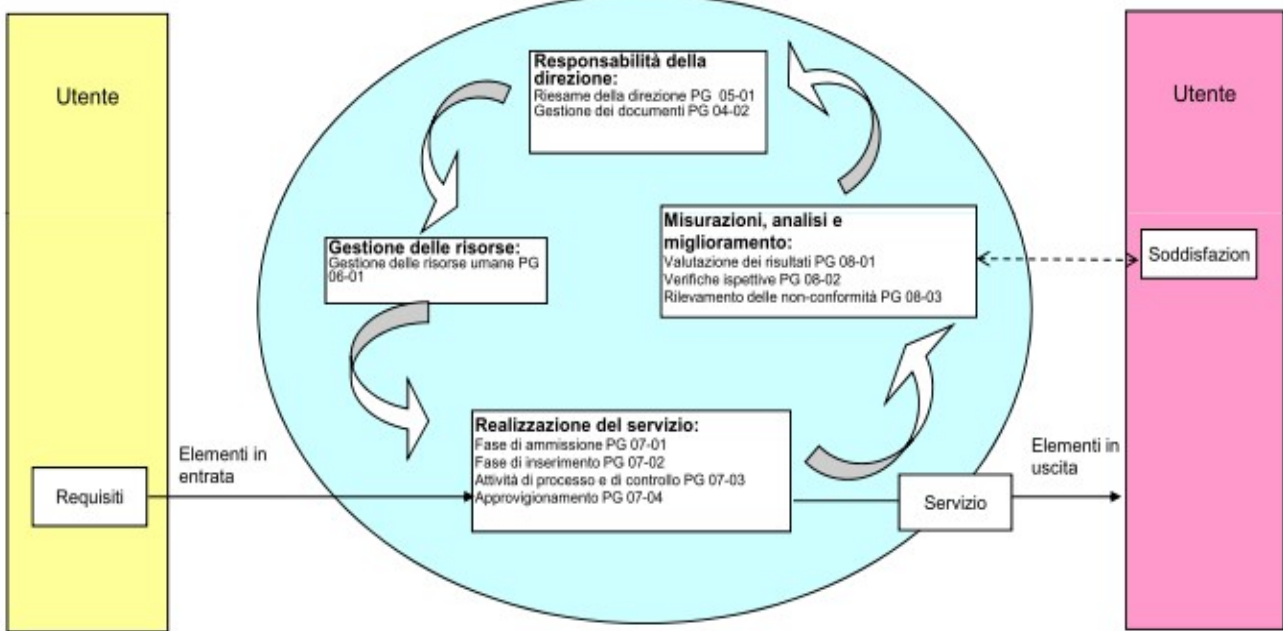
L 68/99

L381/1991

DGR 1816/2017

3. MAPPA DELL'INTERAZIONE DEI PROCESSI

Miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità



4. PORTATORI DI INTERESSE E LORO ASPETTATIVE/BISOGNI/REQUISITI

SCHEMA DI INDIVIDUAZIONE DEI "PORTATORI DI INTERESSE"

N.	PORTATORE DI INTERESSE	P E S O										REQUISITI / BISOGNI / ASPETTATIVE		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Soci												X	Requisiti di tipo giuridico/contrattuale, bisogni di avere una tecnostuttura in grado di presidiare i processi legati agli interventi progettuali (dall'intercettazione del bando alla rendicontazione), aspettative di supporto e condivisione
2	Patti territoriali (enti locali)												X	Lobby politica con presenza sugli ambiti territoriali, servizi ai soci, relazioni con le istituzioni del territorio e altri soggetti aggregatori, servizi in general contractor e attività di promozione del consorzio sul territorio, acquisizione nuovi soci. Avere una tecnostuttura in grado di supportare gli interessi dei contraenti.
3	Comuni												X	Gestione sportelli lavoro, Inserimento lavoratori fasce deboli, mediazione tra le politiche regionali e nazionali e locali gestione di servizi
4	Lavoratori												X	Bisogno economico, requisiti contrattuali, crescita professionale
5	Regione Veneto												X	Rispetto delle norme regionali relative ad accreditamenti istituzionali, utilizzo efficiente ed efficace delle risorse con auspicio di continuità dei servizi nel tempo, inserimento lavoratori fasce deboli.

5 POLITICA DELLA QUALITA'

Lavoro & Società Scarl intende creare le condizioni per favorire il dialogo e l'incontro, secondo un principio di sussidiarietà, tra Imprese, Lavoratori e Istituzioni così da

permettere a tutti di cogliere le opportunità offerte da un “sistema lavoro” sempre più complesso.

Lo scopo è quello di migliorare, da un lato, la competitività delle imprese e contribuire, dall'altro, alla crescita e realizzazione professionale delle persone.

La struttura accompagna le aziende a gestire le risorse umane sia nella fase di ricerca e placement sia in quella di valorizzazione e supporta il soggetto pubblico nell'evasione delle sempre crescenti richieste di persone in situazioni di svantaggio.

Lavoro & Società Scarl si propone quindi sia a soggetti pubblici che privati (Persone e Aziende) per coinvolgerli in un progetto con finalità sociali in termini di miglioramento dei servizi per il lavoro e quindi di collocamento.

La presenza all'interno della società consortile di diverse realtà ci permette di offrire molti servizi, quali:

- Ricerca e Selezione
- Attivazione di tirocini gratuiti
- Stesura del Piani Formativi per Apprendistato
- Analisi fabbisogni formativi e Consulenza specialistica

Lavoro & Società Scarl agisce nell'ottica di certificarsi ad un Sistema di Gestione all'interno della propria organizzazione in accordo alla norma UNI EN ISO 9001 Ed. 2015

Operando secondo questi principi intende perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso il sostegno ed il coordinamento delle cooperative socie e la loro integrazione con altri soggetti pubblici e privati, soci e non.

Gli obiettivi primari della politica sono:

- assicurare la massima qualità al servizio;
- conformarsi ai requisiti della ISO 9001:2015 ed ai requisiti di legge applicabili in tema di sicurezza e salute sul lavoro e altri requisiti a cui l'organizzazione ha dato la sua adesione;
- operare competitivamente sul mercato nel pieno rispetto dell'ambiente e dei requisiti di sicurezza e tutela della salute sul lavoro;
- diminuire i costi della non qualità;
- garantire l'affidabilità e l'efficienza professionale;
- ottenere la fiducia e soddisfazione del Utente;
- attuare azioni di miglioramento continuo della gestione e delle prestazioni dei Sistemi adottati secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e formalizzarle in apposito piano di miglioramento per la gestione dell'attuazione e controllo delle azioni stesse;

Per attuare quanto sopra la società consortile opera secondo quanto di seguito indicato:

- le necessità di formazione per attuare programmi mirati alle specifiche competenze delle figure professionali coinvolte nell'erogazione dei processi sono state identificate;
- l'attuazione ed il mantenimento dei piani di comunicazione efficaci;

- il sistema di controllo della documentazione prodotta e ricevuta è stato realizzato e viene mantenuto;
- tutti i processi sono mantenuti costantemente sotto controllo;
- le indicazioni, osservazioni e gli eventuali reclami dell'Utente vengono analizzati per poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita dall'erogazione dei servizi.

Per ottenere un livello soddisfacente la Presidenza assicura che la politica sia documentata, attuata, mantenuta attiva, riesaminata periodicamente per assicurare che si mantenga pertinente ed appropriata all'organizzazione, comunicata, compresa e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione e a tutte le persone che lavorano sotto il suo controllo affinché questi siano consapevoli dei propri impegni previsti nei sistemi adottati in quanto elementi essenziali affinché vengano raggiunti gli obiettivi prefissati.

La politica è riesaminata nel corso di periodiche riunioni della Direzione relative al riesame del Sistema di Gestione Integrato della società consortile e resa disponibile alle parti interessate.

Il Presidente

VERONA 12/09/19

5.4 DIFFUSIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITA'

La politica della qualità fornisce le linee guida e gli indirizzi per la gestione della qualità. È formalizzata dalla Direzione e divulgata a tutti i livelli aziendali. Ogni anno viene rivista e pubblicata nelle bacheche. La verifica della politica della qualità è effettuata in sede di riesame della Direzione

7. Organigramma

