

Manuale del sistema di gestione integrato per la qualità e la responsabilità sociale

conforme alla Norma
UNI EN ISO 9001:2000 ed
alla Norma SA 8000:2001

www.districtvalley.it

Unione Europea Fondo Sociale Europeo
Ministero del Lavoro e della Previdenza
Sociale - Equal Iniziativa Comunitaria



Il presente volume è stato realizzato con la collaborazione del gruppo di progetto composto da:



Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 1 di 87

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2000 ed alla Norma SA 8000:2001

- Copia operativa (controllata) n. _____
- Copia informativa (non controllata)

Destinatario: _____

00	00						
Edizione	N° Rev	Data	MOTIVO DELLA REVISIONE	EMESSO RGS	VERIFICATO RPR	VERIFICATO RGS	APPROVATO DR (Pres. CdA)

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 2 di 87

CAPITOLO 0: INDICE

0.1 - SOMMARIO

CAP	0	INDICE
	0.1	Sommario
	0.2	Correlazione tra i capitoli del Manuale ed i capitoli delle Norme certificative
	0.3	Correlazione tra i punti delle Norme di riferimento: UNI EN ISO 9001:2000 e SA 8000:2001
CAP	1	INTRODUZIONE
	1.1	Scopo e campo di applicazione
	1.2	Presentazione della Cooperativa Sociale
CAP	2	RIFERIMENTI NORMATIVI
	2.1	Scopo e responsabilità
	2.2	Normativa di riferimento
CAP	3	TERMINI E DEFINIZIONI
	3.1	Sigle e abbreviazioni di uso corrente
	3.2	Definizioni ISO
	3.3	Altre definizioni
CAP	4	SISTEMA DI GESTIONE
	4.1	Requisiti generali
	4.2	Requisiti relativi alla documentazione
CAP	5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
	5.1	Impegno della Direzione
	5.2	Attenzione focalizzata al cliente
	5.3	Politica per la Qualità e per la Responsabilità sociale
	5.4	Pianificazione
	5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione
	5.6	Riesame da parte della Direzione

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 3 di 87

CAP	6	GESTIONE DELLE RISORSE
	6.1	Messa a disposizione delle risorse
	6.2	Risorse umane
	6.3	Infrastrutture e Ambiente di lavoro
CAP	7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO
	7.1	Pianificazione del prodotto/servizio
	7.2	Processi relativi al cliente
	7.3	Progettazione e sviluppo
	7.4	Approvvigionamento
	7.5	Produzione ed erogazione dei prodotti/servizi
	7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione
CAP	8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO
	8.1	Generalità
	8.2	Monitoraggi e misurazioni
	8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi
	8.4	Analisi dei dati
	8.5	Miglioramento

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 4 di 87

**0 . 2 - CORRELAZIONE TRA I CAPITOLI DEL MANUALE ED I CAPITOLI DELLE NORME
CERTIFICATIVE**

CAP	Punto	MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	UNI EN ISO 9001:2000	SA 8000:2001
0		INDICE		
	1	Sommario		
	2	Correlazione tra i capitoli del Manuale ed i capitoli delle Norme certificative		
	3	Correlazione tra i capitoli delle Norme di riferimento: UNI EN ISO 9001:2000 e SA 8000:2001		
1		INTRODUZIONE	1	I
	1	Scopo e campo di applicazione		
	2	Presentazione della Cooperativa Sociale		
2		RIFERIMENTI NORMATIVI	2	II
	1	Scopo e responsabilità		
	2	Normativa di riferimento		
3		TERMINI E DEFINIZIONI	3	III
	1	Sigle e abbreviazioni di uso corrente		
	2	Definizioni ISO		
	3	Altre definizioni		
4		SISTEMA DI GESTIONE	4	IV
	1	Requisiti generali	4.1	IV 1/8
	2	Requisiti relativi alla documentazione	4.2	IV 9.1 d), I a) I b) IV 9.14
5		RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	5	IV 9.3 9.4
	1	Impegno della Direzione	5.1	IV 9.1 a) IV 9.2

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 5 di 87

CAP	Punto	MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	UNI EN ISO 9001:2000	SA 8000:2001
	2	Attenzione focalizzata al cliente	5.2	IV 9.1 b) II
	3	Politica per la Qualità e per la Responsabilità sociale	5.3	IV 9.1
	4	Pianificazione	5.4	IV 9.5
		Obiettivi	5.4.1	II
		Pianificazione del sistema	5.4.2	IV 9.1 b) IV 9.5
	5	Responsabilità, autorità e comunicazione	5.5 5.5.1	IV 9.1 d), IV 9.5 a)
		Responsabilità ed autorità	5.5 5.5.1	IV 9.1 d), IV 9.5 a)
		Rappresentante della Direzione e Rappresentante del Personale	5.5.2	IV 3.2 IV 9.3/9.4
		Comunicazione interna e con le parti interessate	5.5.3	IV 9.1 d), IV 9.5 9.10
	6	Riesame da parte della Direzione	5.6	IV 9.2
6		GESTIONE DELLE RISORSE	6	IV 9.5 a)
	1	Messa a disposizione delle risorse	6.1	IV 9.5 b) c)
	2	Risorse umane	6.2 6.2.1	IV 1/8
		Gestione socialmente del responsabile del personale	6.2 6.2.1	IV 1/8
		Competenza, consapevolezza ed addestramento	6.2.2	IV 3.3 IV 9.5 b) c)
	3	Infrastrutture e Ambiente di lavoro	6.3, 6.4	IV 3.1, 3.4 IV 3.5, 3.6
7		REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO	7	IV 9.5
	1	Pianificazione del prodotto/servizio	7.1	IV 9.5

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 6 di 87

CAP	Punto	MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	UNI EN ISO 9001:2000	SA 8000:2001
	2	Processi relativi al cliente	7.2	II IV 9.1 a) b) d), IV 9.12 IV 9.13
	3	Progettazione e sviluppo	7.3	
	4	Approvvigionamento	7.4	IV 9.6/9.9
	5	Produzione ed erogazione servizi	7.5	
	6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione	7.6	IV 9.1 d) IV 9.5 d)
8		MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	8	IV 9.1 c)
	1	Generalità	8.1	IV 9.5 d)
	2	Monitoraggi e misurazioni	8.2	IV 9.1
		Soddisfazione del cliente	8.2.1	I
		Verifiche ispettive interne	8.2.2	IV 9.5 d) IV 9.13
		Monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti	8.2.3/4	IV 9.5 d)
	3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	8.3	IV 9.10, 9.11 IV 3.4 IV 9.6/9.9
	4	Analisi dei dati	8.4	IV 9.5 d)
	5	Miglioramento	8.5	IV 9.1 c)
		Miglioramento continuo	8.5.1	IV 9.1 c) IV 9.5 d) IV 9.2
		Azioni correttive	8.5.2	IV 9.10, 9.11
		Azioni preventive	8.5.3	

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 7 di 87

**0 . 3 - CORRELAZIONE TRA I CAPITOLI DELLE NORME DI RIFERIMENTO: UNI EN ISO 9001:2000
E SA 8000:2001**

	UNI EN ISO 9001:2000		SA 8000:2001
0	Introduzione		
0.1	Generalità		
0.2	Approccio basato sui processi		
0.3	Relazione con la norma ISO9004		
0.4	Compatibilità con altri sistemi di gestione		
1	Scopo e campo di applicazione	I	Scopo e ambito di azione
1.1	Generalità		
1.2	Applicazione		
2	Riferimenti Normativi	II	Elementi normativi e loro interpretazione
3	Termini e definizioni	III	Definizioni
4	Sistema di gestione per la qualità	IV	Requisiti di responsabilità sociale
4.1	Requisiti generali	IV 1,2,3,4,5,6,7, 8	Lavoro infantile, Lavoro Obbligato, Salute e sicurezza, Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, Discriminazione, Procedure disciplinari, Orario di lavoro, Remunerazione
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	IV 9.1 d), 9.14 I a), b)	Sistemi di Gestione: politica, registrazioni Scopo e ambito di azione
4.2.1	Generalità		
4.2.2	Manuale della Qualità		
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti		

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 8 di 87

	UNI EN ISO 9001:2000		SA 8000:2001
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni		
5	Responsabilità della direzione	IV 9.3, 9.4	Sistemi di Gestione: rappresentante dell'azienda
5.1	Impegno della Direzione	IV 9.1 a), 9.2	Sistemi di Gestione: politica, riesame della direzione
5.2	Attenzione focalizzata al cliente	IV 9.1 b) II	Sistemi di Gestione: politica Elementi normativi e loro interpretazione
5.3	Politica per la Qualità	IV 9.1	Sistemi di Gestione: politica
5.4	Pianificazione	IV 9.5	Sistemi di Gestione: politica, pianificazione e implementazione
5.4.1	Obiettivi per la qualità	II	Elementi normativi e loro interpretazione
5.4.2	Pianificazione del sistema di gestione per la qualità	IV 9.1 b), 9.5	Sistemi di Gestione: politica, pianificazione e implementazione
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	IV 9.1 d), 9.5 a)	Sistemi di Gestione: politica, pianificazione e implementazione
5.5.1	Responsabilità ed autorità		
5.5.2	Rappresentante della direzione	IV 3.2 IV 9.3, 9.4	Salute e sicurezza Sistemi di Gestione: rappresentante dell'azienda,
5.5.3	Comunicazioni interne	IV 9.1 d), 9.5, 9.10	Sistemi di Gestione: politica, pianificazione e implementazione, problematiche e azioni correttive
5.6	Riesame della Direzione	IV 9.2	Sistemi di Gestione: riesame della direzione
5.6.1	Generalità		
5.6.1	Elementi in ingresso del riesame		
5.6.2	Elementi in uscita del riesame		
6	Gestione delle risorse	IV 9.5 a)	Sistemi di Gestione: pianificazione e implementazione
6.1	Messa a disposizione delle risorse	IV 9.5 b) c)	Sistemi di Gestione: pianificazione e implementazione

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 9 di 87

	UNI EN ISO 9001:2000		SA 8000:2001
6.2	Risorse umane	IV 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Lavoro infantile, Lavoro Obbligato, Salute e sicurezza, Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, Discriminazione, Procedure disciplinari, Orario di lavoro, Remunerazione
6.2.1	Generalità		
6.2.2	Competenza, consapevolezza ed addestramento	IV 3.3 IV 9.5 b) c)	Salute e sicurezza Sistemi di Gestione: pianificazione e implementazione
6.3	Infrastrutture	IV 3.1, 3.4	Salute e sicurezza
6.4	Ambiente di lavoro	IV 3.5, 3.6	Salute e sicurezza
7	Realizzazione del prodotto	IV 9.5	Sistemi di Gestione: pianificazione e implementazione
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	IV 9.5	Sistemi di Gestione: pianificazione e implementazione
7.2	Processi relativi al cliente		
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	II IV 9.1 a) b) d),	Elementi normativi e loro interpretazione Sistemi di Gestione: politica
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	IV 9.1 d),	Sistemi di Gestione: politica
7.2.3	Comunicazione con il cliente	9.12, 9.13	Sistemi di Gestione: comunicazione esterna, accesso alla verifica
7.3	Progettazione e sviluppo		
7.3.1	Pianificazione della progettazione e sviluppo		
7.3.2	Elementi in ingresso della progettazione e sviluppo		
7.3.3	Elementi in uscita della progettazione e sviluppo		

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 10 di 87

	UNI EN ISO 9001:2000		SA 8000:2001
7.3.4	Riesame della progettazione e sviluppo		
7.3.5	Verifica della progettazione e sviluppo		
7.3.6	Validazione della progettazione e sviluppo		
7.3.7	Tenuta sotto controllo della progettazione e sviluppo		
7.4	Approvvigionamento	IV 9.6, 9.7, 9.8, 9.9	Sistemi di Gestione: controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori
7.4.1	Processo di approvvigionamento		
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento		
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati		
7.5	Produzione ed erogazione servizi		
7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi		
7.5.2	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi		
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di misurazione e monitoraggio	IV 9.1 d), 9.5 d)	Sistemi di Gestione: politica, pianificazione e implementazione
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	IV 9.1 c)	Sistemi di Gestione: politica
8.1	Generalità	IV 9.5 d)	Sistemi di Gestione: pianificazione e implementazione
8.2	Monitoraggi e misurazioni	IV 9.1	Sistemi di Gestione: politica
8.2.1	Soddisfazione del cliente	I	Scopo e ambito di azione
8.2.2	Verifiche ispettive interne	IV 9.5 d), 9.13	Sistemi di Gestione: pianificazione e implementazione, accesso alla verifica
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	IV 9.5 d)	Sistemi di Gestione: pianificazione e implementazione

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 11 di 87

	UNI EN ISO 9001:2000		SA 8000:2001
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei prodotti		
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	IV 9.6, 9.7, 9.8, 9.9, 9.10, 9.11, IV 3.4	Sistemi di Gestione: controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori, problematiche e azioni correttive. Salute e sicurezza
8.4	Analisi dei dati	IV 9.5 d)	Sistemi di Gestione: pianificazione e implementazione
8.5	Miglioramento	IV 9.1 c)	Sistemi di Gestione: politica
8.5.1	Miglioramento continuo	IV 9.1 c), 9.2, 9.5 d)	Sistemi di Gestione: politica, riesame della direzione, pianificazione e implementazione
8.5.2	Azioni correttive	IV 9.10, 9.11	Sistemi di Gestione: problematiche e azioni correttive
8.5.3	Azioni preventive		

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 12 di 87

CAPITOLO 1: INTRODUZIONE

1.1 - SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Manuale descrive la struttura, le modalità di gestione e di applicazione del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Responsabilità Sociale della Cooperativa Sociale.

Tale Manuale riporta la Politica adottata dalla Cooperativa, gli Obiettivi qualitativi e per la responsabilità sociale da perseguire, la struttura organizzativa, le responsabilità, i processi e le procedure operative che, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 ed alla norma SA 8000:2001, governano il funzionamento del Sistema di Gestione Integrato.

Le finalità del Sistema di Gestione Integrato sono le seguenti:

- dimostrare che la Cooperativa è in grado di fornire con regolarità servizi socialmente utili che ottemperino ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili;
- accrescere la soddisfazione del cliente interno/esterno, dei beneficiari, del personale e di tutte le parti interessate tramite l'applicazione efficace del sistema, incluse le attività di miglioramento continuo;
- dimostrare a tutte le parti interessate che sviluppa, mantiene e rafforza politiche, procedure e prassi per gestire le situazioni che essa può controllare in conformità ai requisiti per la qualità e la responsabilità sociale prescritti dalle norme di riferimento.

Il Sistema di Gestione Integrato si applica a tutti i processi della Cooperativa Sociale ed alla progettazione, pianificazione della produzione e della erogazione di servizi socialmente utili.

I requisiti delle Norme di riferimento si applicano alla sede di Cooperativa Sociale e per tutti i siti presso i quali operano dipendenti/collaboratori che alla Cooperativa Sociale fanno riferimento ed a tutte le attività svolte dall'organizzazione e specificate (es. servizi sociali, assistenziali, sanitari, educativi ed informativi, servizi inserimento lavoratori svantaggiati con specifiche attività di produzione prodotti o erogazione servizi).

Non sono effettuate esclusioni, rispetto ai requisiti delle norme di riferimento.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 13 di 87

1 . 2 - PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE

La Cooperativa Sociale

Descrizione dei dati sociali ed anagrafica

Campo di attività e storia della Cooperativa sociale

La Cooperativa Sociale è una cooperativa di tipo A/B/AB.

Si descrive l'iter storico della Cooperativa Sociale dalla nascita dell'idea alla costituzione, dalle fasi di avvio, sviluppo ed espansione, alla situazione attuale.

Si analizzano il posizionamento sul mercato e gli obiettivi di sviluppo.

La Cooperativa Sociale si propone sul mercato con attenzione all'organizzazione, alla selezione e formazione del personale, strutturandosi con risorse umane e finanziarie per offrire lavori e servizi di qualità, operando sul mercato secondo regole di equità, con attenzione alle parti interessate, al sociale ed alla tutela dei soggetti deboli, aprendosi allo sviluppo di reti ed aggregazioni con altre cooperative, all'adesione ai Consorzi, a lavorare con altre realtà associative temporanee o gruppi di varia natura.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 14 di 87

CAPITOLO 2: RIFERIMENTI NORMATIVI

Scopo del presente capitolo è quello di indicare la normativa ISO, la normativa di riferimento per la responsabilità sociale, le norme legislative e i regolamenti cogenti per la gestione delle attività della Cooperativa Sociale.

La responsabilità della gestione e della conservazione dei documenti contenenti le norme di riferimento e le leggi, che la Cooperativa è tenuta a rispettare, è del Responsabile di Gestione del Sistema Integrato (RGSi), in qualità di Rappresentante della Direzione per la Gestione della Qualità e della Responsabilità Sociale.

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato mantiene aggiornati i riferimenti normativi e legislativi inerenti la gestione dell'attività della Cooperativa Sociale e correlati alle norme UNI EN ISO 9001 e SA8000, provvedendo ad eseguirne un'analisi ed a trasferire all'interno del proprio Sistema di gestione quanto prescritto.

In particolare, secondo quanto prescritto dalla Norma SA8000, rileva leggi nazionali od internazionali o norme di adozione volontaria in riferimento a:

- personale (per tutti gli aspetti, a partire dalla formazione fino alla gestione dei rapporti contrattuali),
- sicurezza dei luoghi di lavoro,
- altri argomenti correlabili alla suddetta norma,

provvedendo ad eseguire un'analisi per recepire all'interno del proprio Sistema di Gestione quanto prescritto e facendo riferimento, alle prescrizioni più restrittive nel caso di più fonti.

La gestione degli elementi e la loro interpretazione è regolata dalla procedura *PO 2-01 Gestione delle prescrizioni legali* e l'aggiornamento della documentazione viene gestito secondo quanto prescritto dalla procedura *PO 4-01 Gestione dei documenti, dei dati, delle informazioni*.

Si riporta a seguire un elenco, non esaustivo, dei principali riferimenti normativi assunti dalla Cooperativa Sociale per la progettazione ed implementazione del proprio Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Responsabilità Sociale.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 15 di 87

Normativa di riferimento per la gestione della qualità

- UNI EN ISO 9000:2005: Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9001:2000: Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti
- ISO 10005:2005 Sistemi di Gestione per la Qualità - Guida per i Piani della Qualità
- UNI EN ISO 19011:2003: Linee guida per gli audit dei Sistemi di Gestione per la Qualità e/o di gestione ambientale

Normativa di riferimento per la gestione della responsabilità sociale

- SA 8000:2001: Social Accountability 8000 - Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale

Documenti internazionali delle Nazioni Unite

- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
- Convenzione internazionale sui Diritti dell'Infanzia
- Dichiarazione per eliminare tutte le forme di discriminazione contro le donne

Documenti internazionali dell'International Labour Organization

- Convenzione ILO 29 e 105 - Lavoro Obbligato e Vincolato
- Convenzione ILO 87 - Libertà di Associazione
- Convenzione ILO 98 - Diritto alla Contrattazione Collettiva
- Convenzione ILO 100 e 101 - Parità di retribuzione tra lavoratori e lavoratrici
- Convenzione ILO 135 - Rappresentanti dei Lavoratori
- Convenzione ILO 138 e Raccomandazione ILO 146 - Età minima dei Lavoratori
- Convenzione ILO 155 e Raccomandazione ILO 164 - Sicurezza e Salute sul Lavoro

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 16 di 87

- Convenzione ILO 159 - Riabilitazione Professionale e Impiego delle Persone Disabili
- Convenzione 177 - Lavoro a Domicilio
- Convenzione 182 - Forme peggiori di lavoro minorile

Normative per la gestione aziendale

- Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n. 626 e successive modifiche - Attuazione delle Direttive 89/391/CEE e altre riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro
- Decreto Legislativo n. 262 del 2000 - Attuazione della direttiva comunitaria 94/33/CE
- Decreto del Presidente della Repubblica 19 marzo 1956, n. 303 - "Norme generali per l'igiene del lavoro"
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Legge n. 157 del 1981 - "Età minima per l'assunzione all'impiego"
- Legge n. 977 del 1967 - "Tutela del lavoro dei fanciulli e degli adolescenti"
- Legge n. 451 del 1994 - "Contratti di formazione lavoro"
- Legge n. 196 del 1997 - "Apprendistato e tirocini formativi"
- Decreto Legislativo n. 277 del 1991 - "Tutela contro i rischi derivanti dal piombo, dall'amianto e dal rumore"
- Decreto Legislativo n. 493 del 1996 - "Segnaletica di sicurezza e/o salute per i luoghi di lavoro"
- Decreto Legislativo n. 494 del 1996 - "Igiene e sicurezza del lavoro nei cantieri temporanei e mobili"
- Decreto Legislativo n. 359 del 1999 - "Uso delle attrezzature di lavoro"

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 17 di 87

- Decreto Legislativo n. 286 del 1998 - "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina della immigrazione e norme sulla condizione dello straniero"
- Legge n. 223 del 1991 - "Contributi sindacali"
- Legge n. 300 del 1970 - "Statuto dei lavoratori"
- Legge n. 125 del 1991 - "Azioni positive per la parità di trattamento tra uomo e donna"
- Legge n. 68 del 1999 - "Assunzioni obbligatorie dei lavoratori disabili"
- Decreto Legislativo n. 151 del 2001 - "Testo unico delle disposizioni in materia di tutela e sostegno della maternità e paternità"
- Decreto Legislativo n. 251 del 2003 - "Parità di trattamento indipendentemente dalla razza e dall'origine etnica"
- Legge del 14 Luglio 1986 n. 236 - relativa al Superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali"

In generale la Cooperativa dovrà mantenere un elenco aggiornato relativamente ad ogni disposizione di legge, linea guida o accordo nazionale, di categoria e di settore inerente l'attività svolta dalla Cooperativa sociale di carattere generale o specifico nelle aree relative a qualità, sicurezza, ambiente, gestione del personale, responsabilità sociale, cui fa riferimento per la propria attività.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 18 di 87

CAPITOLO 3: TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 - SIGLE ED ABBREVIAZIONI

Le sigle e abbreviazioni più frequentemente utilizzate nel presente Manuale sono riportate di seguito:

AC	Azione Correttiva
ALL	Allegato
AP	Azione Preventiva
CdA	Consiglio di Amministrazione
DR	Direzione (Presidente CdA)
MGSI	Manuale di Gestione del Sistema Integrato per la Qualità e la Responsabilità Sociale
MOD	Modulo
NC	Non Conformità
PO	Procedura Operativa
PQ	Piano di Qualità
REV	Revisione
RGSI	Responsabile della Gestione Sistema Integrato per la Qualità e la Responsabilità Sociale (Rappresentante della Direzione)
RPR	Rappresentante del Personale per la Responsabilità sociale (SA8000)
RP	Responsabile di Processo
RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
RSL	Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza
SGI	Sistema di Gestione Integrato
SGIQR	Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Responsabilità sociale
VII	Verifica Ispettiva Interna (Audit)

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 19 di 87

3 . 2 - DEFINIZIONI

Definizioni ISO

Approccio basato sui processi: un risultato desiderato si ottiene con maggior efficienza quando le relative attività e risorse sono gestite come un processo.

Azione correttiva: azione adottata per eliminare la causa di una Non Conformità rilevata. Provvedimento teso ad assicurare la pronta correzione di eventuali condizioni pregiudizievoli alla qualità, nonché il loro deferimento ai competenti organi decisionali, onde evitarne il ripetersi. Si dovrà provvedere a documentare tali condizioni pregiudizievoli alla qualità, la loro causa e l'azione correttiva intrapresa.

Azione preventiva: azione adottata per eliminare la possibile causa di una potenziale Non Conformità.

Cliente (studente o committente di prodotto o servizio): organizzazione o persona che riceve un prodotto o servizio da un fornitore.

Concessione: autorizzazione ad utilizzare o rilasciare un prodotto anche se non è conforme ai requisiti specificati.

Conformità: ottemperanza ad un requisito.

Controlli e collaudi: consistono in attività di misurazione, esami, prove, verifiche mediante calibri di una o più caratteristiche di un'entità e confronto dei risultati con i requisiti specificati allo scopo di accertare la conformità di ciascuna caratteristica.

Entità: ciò che può essere descritto e considerato individualmente (un'attività o un processo, un prodotto, un'organizzazione).

Fornitore: organizzazione o persona che fornisce un prodotto o un servizio ad un cliente.

Manuale di gestione: documento che descrive il Sistema di Gestione di un'organizzazione.

Materiale: indica il materiale utilizzato per la realizzazione del prodotto e/o servizio.

Miglioramento continuo: attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti, attraverso l'aumento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi e pertanto è un obiettivo permanente dell'organizzazione.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 20 di 87

Non conformità: non ottemperanza ad un requisito.

Organizzazione: insieme di mezzi e persone con responsabilità, autorità e relazioni ordinatamente stabilite.

Parte interessata: persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione. Si specifica che fornitori e subfornitori sono considerati parte interessata.

Pianificazione della qualità: parte della gestione per la qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi.

Piano della qualità: documento che, per una determinata commessa, specifica quali procedure e risorse devono essere utilizzate, da chi e quando.

Politica per la qualità: obiettivi e indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità, espressi in modo formale dal vertice dell'organizzazione.

Procedura: modalità definite per eseguire un'attività o un processo.

Processo: sistema di attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita.

Prodotto: risultato di un processo.

Progettazione e sviluppo: insieme di processi che trasformano requisiti in caratteristiche specificate o nella specifica di un prodotto, di un processo, o di un sistema.

Progetto: processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e di fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse.

Qualità: capacità di un insieme di caratteristiche inerenti un prodotto, sistema o processo di ottemperare ai requisiti dei clienti e di altre parti interessate.

Reclamo: insoddisfazione del cliente.

Registrazione: documento che fornisce evidenza oggettiva di un'attività eseguita o di risultati ottenuti a seguito di un processo inerente il Sistema di Gestione.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 21 di 87

Requisito: esigenza o aspettativa che può essere espressa, implicita o cogente.

Requisito per la qualità: requisito relativo alle caratteristiche inerenti ad un processo-sistema.

Riesame: attività effettuata per riscontrare l' idoneità, l' adeguatezza e l' efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.

Riesame da parte della Direzione: consiste in una valutazione formale condotta dalla Direzione allo scopo di verificare l' adeguatezza del proprio Sistema di Gestione per la Qualità in relazione alla Politica per la Qualità e ai relativi Obiettivi per la Qualità.

Riesame del contratto: consiste in attività sistematiche eseguite dal fornitore prima della firma del contratto per assicurare che i requisiti per la qualità siano adeguatamente definiti, privi di ambiguità, documentati e che possano essere realizzati dal fornitore.

Riesame della progettazione: analisi documentata, esauriente e sistematica di quanto progettato per valutare la sua capacità di soddisfare i requisiti per la qualità, individuare eventuali problemi e proporre soluzioni.

Rilavorazione: modifica di un prodotto (anche in fase intermedia di lavorazione) attraverso successive lavorazioni al fine di raggiungere le caratteristiche tecniche prescritte e precedentemente disattese.

Rilievo di Non Conformità: constatazione documentata di una Non Conformità rilevata durante una verifica ispettiva della qualità (di parte prima, di parte seconda o di parte terza) o rilevata dal personale dell' organizzazione durante l' espletamento della propria attività lavorativa.

Rintracciabilità: possibilità di correlare un determinato prodotto e/o servizio alla relativa documentazione da cui risultino le sue caratteristiche, la sua storia realizzativa e la sua locazione.

Scarto: prodotto o servizio ritenuto inutilizzabile per lo scopo prefissato, qualora sia stata riscontrata una Non Conformità grave o irrimediabile, ovvero non risulti conveniente, dal punto di vista economico, effettuare le eventuali modifiche.

Sistema di Gestione per la Qualità: Sistema di Gestione per stabilire una Politica e Obiettivi per la Qualità e per conseguirli.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 22 di 87

Soddisfazione del cliente: percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

Sorveglianza: atto di osservazione o valutazione teso a verificare che un prodotto o attività sia conforme a requisiti specifici.

Specifica: documento che prescrive i requisiti ai quali il prodotto/servizio deve risultare conforme.

Struttura organizzativa: articolazione ordinata di responsabilità, autorità e relazioni tra persone.

Taratura: confronto di un campione o strumento di misura di riconosciuta precisione con altro campione o strumento, al fine di rilevare eventuali differenze di precisione esistenti nell'articolo sottoposto a confronto, così come di correlare, registrare o eliminare tali differenze mediante regolazione.

Trattamento di una Non Conformità: azione da intraprendere nei riguardi di un'entità non conforme, al fine di risolvere una Non Conformità.

Validazione: conferma sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.

Verifica ispettiva della qualità, o audit: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

Definizioni SA8000

Azienda: il complesso di qualsiasi organizzazione e organismo economico responsabile della implementazione dei requisiti della presente normativa, incluso tutto il personale (amministratori, dirigenti, management, supervisori e l'organico non-dirigenziale, sia esso assunto direttamente, a contratto o altrimenti rappresentante l'azienda).

Fornitore/subappaltatore: un ente economico che rifornisce l'azienda di beni e/o servizi necessari per, e utilizzati in/per, la produzione dei beni e/o servizi dell'azienda.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 23 di 87

Subfornitore: un ente economico della catena di fornitura che, direttamente o indirettamente, procura al fornitore beni e/o servizi necessari per, e utilizzati in/per, la produzione dei beni e/o servizi dell'azienda.

Azione di rimedio: azione intrapresa per sanare nei confronti di un lavoratore o di un ex dipendente la violazione di un diritto del lavoratore coperto dalla SA8000.

Azione correttiva: implementazione di una variazione del sistema o di una soluzione per assicurare un rimedio immediato e permanente a una non-conformità.

Parte interessata: :individuo o gruppo interessato a, o che influisce su, l'azione sociale dell'azienda.

Bambino: qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, a meno che leggi locali sull'età minima prevedano un'età più alta per il lavoro o per la scuola dell'obbligo, nel qual caso si applica l'età più alta. Se, comunque, la legge locale sull'età minima stabilisce 14 anni di età in accordo con le eccezioni previste per i Paesi in via di sviluppo che aderiscono alla Convenzione ILO 138, si applica l'età più bassa.

Giovane lavoratore: qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino come sopra definito e inferiore ai 18 anni.

Lavoro infantile: qualsiasi lavoro effettuato da un bambino con un'età inferiore all'età specificata nella definizione di bambino sopra riportata, ad eccezione di ciò che è previsto dalla Raccomandazione ILO 146.

Lavoro obbligato: ogni lavoro o servizio ottenuto da una persona sotto la minaccia di una qualsiasi penale e per il quale detta persona non si è offerta volontariamente o per il quale detto lavoro o servizio sia richiesto come forma di pagamento di un debito.

Azione di rimedio per i bambini: ogni forma di sostegno e azione necessari a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che sono stati sottoposti a lavoro infantile, come sopra definito, e hanno terminato tale lavoro.

Lavoratore a domicilio: una persona che svolge, per conto di una organizzazione sotto contratto diretto o indiretto, al di fuori dello stabilimento dell'organizzazione, dietro remunerazione, un

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 24 di 87

lavoro il cui risultato sia un bene o un servizio come specificato dal datore di lavoro, indipendentemente da chi fornisce l'equipaggiamento, i materiali e o altri elementi utilizzati.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 25 di 87

CAPITOLO 4: SISTEMA DI GESTIONE

4.1 - REQUISITI GENERALI

Il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Responsabilità sociale della Cooperativa Sociale è definito e descritto, a livello documentale, tramite il Manuale e le Procedure.

A tal fine si sono:

- identificati i processi che caratterizzano l'attività della Cooperativa Sociale
- definite le interazioni tra tali processi ed i risultati dei processi
- stabilite le modalità e i criteri per il presidio dei processi e delle attività critiche che impattano con il cliente/utente, i beneficiari, il personale e le altre parti interessate
- definite modalità e criteri per il monitoraggio e misurazione dei processi
- definite le azioni da attuare per ottenere i risultati stabiliti ed il miglioramento continuo,

e si assicurano:

- la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio di questi processi;
- l'attuazione le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati e il miglioramento continuo di questi processi;
- la gestione dei processi in accordo con i requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001:2000 e SA8000.

Si assicura, inoltre, l'identificazione ed il controllo dei processi affidati all'esterno che hanno effetti sulla conformità del prodotto/servizio ai requisiti della qualità e della responsabilità sociale.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 26 di 87

I *PROCESSI* identificati, e le relative aree di competenza, sono di seguito illustrati:

Direzione Generale

Sono compresi l'insieme dei processi in gestione alla Direzione Generale finalizzati a:

- Definire ed attuare le politiche per la qualità e la responsabilità sociale, assicurandone la convergenza con le altre politiche gestionali;
- Individuare le esigenze e le aspettative dell'utenza traducendole in nuove caratteristiche del servizio;
- Garantire la soddisfazione dell'utenza andando oltre le sue aspettative;
- Gestire le attività, il personale ed i rapporti con le altre parti interessate secondo i requisiti della responsabilità sociale;
- Analizzare, gestire e minimizzare i rischi individuandone e sfruttandone le opportunità;
- Coinvolgere tutto il personale e comunicare con le parti interessate nella condivisione di obiettivi, requisiti e risultati ottenuti.

I Processi relativi alla Direzione sono descritti nel Capitolo 5.

Gestione delle risorse

La gestione delle risorse vede una sua suddivisione nei seguenti processi:

- **Gestione delle risorse umane**, tramite:
 - Concreta attività di formazione;
 - Valutazione del grado di apprendimento;
 - Verifica del grado di consapevolezza dei singoli in merito agli obiettivi di propria competenza;
 - Assicurazione della tutela dei lavoratori con particolare attenzione a soddisfare i requisiti di responsabilità sociale previsti nella SA 8000 riguardo a:

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 27 di 87

- lavoro infantile;
 - lavoro obbligato;
 - salute e sicurezza;
 - libertà di associazione e diritto di contrattazione collettiva;
 - discriminazione;
 - procedure disciplinari;
 - orario di lavoro;
 - retribuzione.
- **Gestione delle infrastrutture, tramite:**
 - Corretta gestione e diffusione delle informazioni all'interno dell'azienda e verso le parti interessate;
 - Corretto utilizzo delle infrastrutture di supporto prevedendone anche l'eventuale acquisizione;
 - Specifica attenzione all'ambiente di lavoro in riferimento al benessere, salute e sicurezza del personale;
 - Particolare attenzione ai rapporti verso partner e fornitori.
 - **Gestione dell'ambiente di lavoro, tramite:**
 - Predisposizione delle migliori condizioni per lo svolgimento delle attività assegnate e per garantire la salute e sicurezza degli operatori al fine di garantire erogazione del miglior servizio in coerenza con i requisiti dettati dalle norme.

I Processi relativi alla Gestione delle Risorse sono descritti nel Capitolo 6.

Realizzazione del servizio

Le attività correlate al servizio svolto sono identificabili in:

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 28 di 87

- **Pianificazione della realizzazione del prodotto/servizio** tramite la gestione di adeguata documentazione utile a:
 - Verifica dell'individuazione degli obiettivi qualitativi dei prodotti/servizi;
 - Verifica dei processi, dei documenti e delle risorse cui fanno riferimento;
 - Pianificazione del processo di verifica, monitoraggio ed ispezione con relativa individuazione delle registrazioni da effettuare.
- **Processi relativi al cliente:**
 - Definizione di un preciso iter procedurale per l'identificazione dei requisiti e la stesura delle offerte e di chiusura dei contratti, garantendo il riesame in fase di invio dell'offerta e conseguente stipula.
 - Gestione di adeguata modalità di comunicazione circa le caratteristiche dei prodotti/servizi rivolti all'utenza/clientela.
- **Gestione delle attività di progettazione e sviluppo** attraverso la registrazione delle attività di pianificazione e controllo dei progetti connessi ai prodotti/servizi.
- **Gestione degli approvvigionamenti** in conformità ai requisiti della qualità e della responsabilità sociale, garantendo la valutazione dei fornitori ed il monitoraggio dell'adeguatezza delle forniture.
- **Produzione ed Erogazione del servizio** tramite evidenza delle attività di pianificazione e controllo in riferimento ai requisiti ed alle prescrizioni gestionali.
- **Monitoraggio e misurazione** attraverso un sistema di rilevazione dati qualitativi e quantitativi tali da garantire il sistematico monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza del prodotto/servizio e del rispetto dei requisiti della responsabilità sociale nello svolgimento dell'attività. Il sistema si evolve in relazione ai risultati dei monitoraggi e delle misurazioni in un'ottica di miglioramento continuo.

La descrizione dei processi del **Flusso di produzione/erogazione del servizio** della Cooperativa Sociale segue la seguente sequenza:

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 29 di 87

- ⇒ *Gestione offerta*
- ⇒ *Pianificazione, realizzazione della progettazione e sviluppo*
- ⇒ *Progettazione di massima*
- ⇒ *Accettazione da parte del committente/finanziatore/promotore*
- ⇒ *Contatti eventuali con enti operanti nelle reti*
- ⇒ *Selezione utenti/clienti*
- ⇒ *Progettazione di dettaglio e pianificazione*
- ⇒ *Produzione/Erogazione del servizio*
- ⇒ *Monitoraggio dell'andamento sia all'interno della Cooperativa Sociale sia attraverso il confronto con i soggetti della rete (operatori sociali e - laddove possibile - l'utente)*
- ⇒ *Rendicontazione*
- ⇒ *Validazione della produzione/dell'erogazione (al termine della prima produzione/erogazione)*
- ⇒ *Relazione finale e rilevazione della soddisfazione dei soggetti intervenuti*
- ⇒ *Analisi dei dati*
- ⇒ *Archiviazione della documentazione*

I Processi relativi alla Realizzazione del Prodotto/Servizio sono descritti nel Capitolo 7.

Miglioramento

Il Processo di miglioramento comprende tutte le attività messe in atto al fine di:

- Verificare l'applicazione del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Responsabilità sociale;
- Valutare la soddisfazione del cliente/utenza, personale, parti interessate;
- Misurare e monitorare le performance di processi, prodotti e servizi;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 30 di 87

- **Analizzare dati e risultati**, acquisendo ed utilizzando le informazioni utili alla valutazione dell'andamento in riferimento ai requisiti, agli obiettivi ed agli indicatori prefissati.
- **Decidere ed implementare azioni correttive/preventive e migliorative.**

I Processi relativi al Miglioramento sono descritti nel Capitolo 8.

4.2 - REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

La Cooperativa Sociale ha stabilito, documentato, attuato e terrà aggiornato il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Responsabilità sociale, ne migliorerà, con continuità, l'efficacia in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 e della norma SA 8000:2001.

Tutti gli elementi organizzativi, i requisiti e i provvedimenti adottati dalla Cooperativa Sociale per attuare il Sistema di Gestione Integrato sono documentati in modo sistematico, ordinato e comprensibile, mediante procedure, specifiche tecniche, istruzioni, regolamenti o altre disposizioni scritte.

La documentazione del SGI comprende tutti i documenti orientati alla gestione per la qualità e per la responsabilità sociale della Cooperativa Sociale e i documenti di origine esterna inerenti.

La documentazione del Sistema di Gestione Integrato della Cooperativa Sociale include:

- dichiarazioni documentate sulla Politica e sugli Obiettivi per la Qualità e la Responsabilità sociale;
- Manuale;
- procedure operative;
- documenti necessari alla Cooperativa Sociale per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi;
- tutte le registrazioni richieste dalle norme certificative;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 31 di 87

- documenti di riesame che sintetizzano e documentano i Riesami del Sistema di Gestione Integrato effettuati dalla Direzione a scadenze definite, per analizzare l'andamento del Sistema stesso nel periodo di riferimento e pianificare le attività successive, specificando gli Obiettivi e le azioni di miglioramento.

E' compito del RSGI gestire tale documentazione e diffonderne la conoscenza, con le modalità descritte nel presente capitolo del Manuale.

LA DOCUMENTAZIONE DI GESTIONE DEL SGI

La documentazione del Sistema di Gestione Integrato della Cooperativa Sociale è costituita da un insieme di documenti quali:

a) DOCUMENTI DI ORIGINE INTERNA

- documentazione di 1° livello:

Il **Manuale del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Responsabilità Sociale** della Cooperativa Sociale, che descrive i requisiti del Sistema, la Politica per la Qualità e la Responsabilità Sociale, gli Obiettivi, l'organizzazione, le responsabilità e l'articolazione ed interrelazione tra processi, secondo quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2000 e dalla norma SA 8000.

- documentazione di 2° livello:

Le **Procedure**, che descrivono modalità e responsabilità di conduzione e di gestione dei processi e delle attività finalizzate a garantire la qualità dei prodotti/servizi ed il rispetto dei requisiti di responsabilità sociale, richiamano le specifiche operative e tecniche da utilizzare e le eventuali istruzioni.

Le **Direttive/Regolamenti interni** della Cooperativa Sociale, che regolano i processi e sono dettati sia dalle scelte dell'organo direttivo sia da vincoli esterni posti dalla normativa. Hanno di norma carattere riservato e vengono generalmente distribuite esclusivamente all'interno dell'organizzazione.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 32 di 87

- documentazione di 3° livello:

Le **Istruzioni**, ove previste, che contengono in dettaglio le modalità di esecuzione di specifiche operazioni contenute all'interno di procedure.

- documentazione di 4° livello:

I **Moduli**, che sono documenti standard per le registrazioni della qualità e della responsabilità sociale della Cooperativa Sociale, di cui il RGSi conserva un'apposita lista.

Le **Registrazioni**, che sono tutti i documenti che riportano i dati relativi ai processi aziendali e permettono di valutare la conformità ai requisiti e l'efficace funzionamento del sistema di gestione. Esse possono avere origine interna o esterna ed essere su supporto cartaceo, informatico o su altro supporto.

b) DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA

- La **Documentazione di origine esterna** è composta da documenti, procedure e quant'altro provenga da fornitori, clienti o altri interlocutori aziendali che riportano delle informazioni che sono di supporto alla Cooperativa Sociale per lo svolgimento delle attività.
- Le **Leggi e le Norme** di riferimento.

La seguente Tabella riporta la correlazione tra le Procedure, i capitoli del manuale e le norme certificative di riferimento:

CAP	MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ISO 9001:2000	SA 8000:2001
00	INDICE		
1	INTRODUZIONE		

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 33 di 87

CAP	MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ISO 9001:2000	SA 8000:2001
2	RIFERIMENTI NORMATIVI		
	<i>PO 2-01 Gestione delle prescrizioni legali</i>		X
3	TERMINI E DEFINIZIONI		
4	SISTEMA DI GESTIONE		
	<i>PO 4-01 Gestione dei documenti, dei dati, delle informazioni</i>	XD	
	<i>PO 4-02 Gestione delle registrazioni per la qualità e la responsabilità sociale</i>	XD	
5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE		
	<i>PO 5-01 Gestione della Comunicazione interna ed esterna</i>	X	X
6	GESTIONE DELLE RISORSE		
	<i>PO 6-01 Gestione delle Azioni di rimedio per il lavoro infantile</i>	XD	
	<i>PO 6-02 Gestione addestramento e formazione del personale</i>	X	X
	<i>PO 6-03 Gestione della manutenzione</i>	X	
7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO		
	<i>PO 7-01 Gestione dei Processi relativi al cliente</i>	X	
	<i>PO 7-02 Gestione della progettazione e sviluppo</i>	X	
	<i>PO 7-03 Qualificazione, valutazione e selezione dei fornitori</i>	X	XD
	<i>PO 7-04 Gestione della pianificazione, produzione/erogazione e monitoraggio dei prodotti/servizi</i>	X	
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO		
	<i>PO 8-01 Gestione monitoraggio e misurazioni ed analisi dei dati</i>	XD	
	<i>PO 8-02 Gestione delle Verifiche ispettive interne (Audit)</i>	X	
	<i>PO 8-03 Gestione delle non conformità, delle segnalazioni e dei reclami</i>	X	X

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 34 di 87

CAP	MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ISO 9001:2000	SA 8000:2001
	<i>PO 8-04 Norme comportamentali e Gestione delle emergenze</i>		X
	<i>PO 8-05 Gestione delle azioni correttive e delle azioni preventive</i>	XD	X

XD: procedura "documentata" richiesta dalla norma

TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE E DELLE REGISTRAZIONI

La documentazione del Sistema di Gestione Integrato della Cooperativa Sociale è gestita secondo quanto prescritto nella procedura PO 4-01 *Gestione dei documenti, dei dati, delle informazioni*. Tale procedura definisce le modalità gestionali, le responsabilità e le attività volte a garantire la continua adeguatezza della documentazione alle attività dell'organizzazione ed alle esigenze dei clienti/utenti, beneficiari, personale, parti interessate e della normativa cogente e volontaria di riferimento.

Viene assicurata:

- l'adeguatezza prima della loro emissione;
- la verifica, il riesame, l'aggiornamento e la approvazione/riapprovazione dei documenti stessi;
- l'identificazione delle modifiche e dello stato corrente dei documenti;
- la disponibilità sui luoghi di utilizzazione della versione aggiornata dei documenti applicabili;
- la permanente leggibilità e rintracciabilità dei documenti;
- l'identificazione e la distribuzione controllata dei documenti;
- l'aggiornamento continuo in accordo alle esigenze;
- la prevenzione dell'uso involontario di documenti obsoleti e l'adozione di una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 35 di 87

- l'adeguata archiviazione e conservazione della documentazione e delle registrazioni;
- l'identificazione delle responsabilità per la gestione, redazione, verifica, approvazione, archiviazione.

Il Manuale di Gestione, le Procedure, le Istruzioni operative ed i Moduli, con esclusione di quanto compreso nella normativa dell'azienda sono prodotti in copia informativa (non controllata) o copia cartacea ufficiale controllata che contiene tutte le firme delle funzioni deputate alle attività di verifica e approvazione.

Tale copia controllata è inoltre ad uso dell'Ente certificatore in occasione delle verifiche stabilite.

Il Manuale viene redatto e verificato dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, visionato dal Rappresentante del Personale per la responsabilità sociale, approvato dal Presidente, di seguito denominato Direzione dopo averlo condiviso con il CdA. Compete al RGS l'aggiornamento e l'archiviazione del Manuale del Sistema di Gestione.

Le registrazioni per la qualità e la responsabilità sociale sono gestite secondo la procedura *PO 4-02 Gestione delle registrazioni per la qualità e la responsabilità sociale*

Le principali Registrazioni sono costituite da:

- registrazioni dei Riesami da parte della Direzione;
- registrazioni dei Riesami delle offerte, dei contratti e degli accordi;
- documenti di acquisto, fornitura e qualificazione fornitori;
- registrazioni della qualità e per la responsabilità sociale dei fornitori;
- registrazioni di prove e controlli sui processi e sui prodotti/servizi;
- monitoraggio sulla gestione dei requisiti di responsabilità sociale;
- registrazioni di Non Conformità;
- documenti di Azioni Correttive e Preventive;
- rapporti di Verifiche Ispettive Interne;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 36 di 87

- registrazioni dell'attività di formazione e addestramento del personale;
- documenti di monitoraggio sugli approvvigionamenti;
- documenti di registrazione dei reclami, segnalazioni;
- registrazioni dei prodotti forniti dal cliente;
- registrazione dei monitoraggi e delle misurazioni;
- registrazioni dell'analisi dei dati e dei risultati;
- registrazione delle azioni di miglioramento.

Viene tenuto aggiornato dal RGSI un *Registro della documentazione e delle registrazioni della Qualità*, in cui sono definite le funzioni deputate alle attività di redazione, verifica ed approvazione e registrate la versione e relativa data dei documenti.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 37 di 87

CAPITOLO 5: RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 - IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il Presidente della Cooperativa Sociale, indicato anche come Direzione, vuole dimostrare il proprio impegno nello sviluppo, attuazione, mantenimento e miglioramento del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Responsabilità sociale:

- comunicando a tutta l'organizzazione l'importanza della soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite di tutte le parti interessate e dell'ottemperanza ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001 e SA 8000 ed ai requisiti cogenti;
- definendo politiche, strategie, obiettivi di miglioramento;
- effettuando periodici riesami dell'efficacia del SGI;
- rendendo disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi prefissati nell'ottica del miglioramento continuo.

5.2 - ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Direzione vuole assicurare l'attenzione ai requisiti, alle esigenze ed alle aspettative di tutti le parti interessate affinché siano definiti e soddisfatti.

La Direzione evidenzia la necessità di comprendere e soddisfare le necessità cogenti, le esigenze e le aspettative, presenti e future dei soci, dei lavoratori, dei volontari, degli utenti, degli interlocutori, dei fornitori, delle pubbliche amministrazioni, della società in generale intesa come comunità e pubblico che possono essere influenzati e trarre utilità sociale dalle attività della Cooperativa .

Tali esigenze devono essere comprese e soddisfatte ed a tal fine la Direzione:

- identifica le sue parti interessate ed elabora una risposta equilibrata alle loro esigenze ed aspettative;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 38 di 87

- si impegna ad un sistematico contatto effettuato con i referenti degli utenti e destinatari, di enti e servizi esterni per identificarne le peculiarità;
- individua esigenze e aspettative e le traduce in requisiti;
- comunica i requisiti a tutta l'organizzazione;
- raccoglie la valutazione degli utenti e beneficiari sui servizi/prodotti offerti;
- si concentra sul miglioramento dei processi, per assicurare valore alle parti interessate individuate.

Le aspettative delle parti interessate sono relative sia ai prodotti e servizi erogati ed ai processi, che alle caratteristiche economiche, ambientali, di salute e sicurezza e sociali.

La Direzione della Cooperativa Sociale verifica ed assicura che:

- i requisiti siano definiti, comunicati e compresi;
- siano messe a disposizione di risorse adeguatamente selezionate e formate;
- tali requisiti vengano soddisfatti attraverso la applicazione delle prescrizioni contenute nel presente Manuale, oltre che in conformità a norme e leggi vigenti.

5 . 3 - POLITICA DELLA QUALITÀ E PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Obiettivo principale della Cooperativa Sociale è di soddisfare, in modo continuo, le esigenze espresse ed implicite dei propri clienti/beneficiari, degli operatori e soci e delle parti interessate per quanto riguarda:

- la conformità a i requisiti delle norme certificative di riferimento UNI EN ISO 9001 e SA 8000;
- il conformarsi alle prestazioni legislative applicabili in materia di salute, sicurezza sui luoghi di lavoro e gestione dei lavoratori;
- la conformità alle norme internazionali (modifiche ed integrazioni) riportate nel capitolo Riferimenti Normativi del presente Manuale;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 39 di 87

- le caratteristiche di qualità intrinseche dei prodotti/servizi base e di quelli connessi;
- il rispetto delle caratteristiche personali degli utenti durante tutto lo svolgimento del processo di erogazione dei servizi;
- il rispetto dei requisiti di responsabilità sociale nella gestione delle attività;
- il rispetto della pianificazione nella gestione dei singoli progetti, compatibilmente con le caratteristiche dei singoli utenti;
- l'incremento dell'efficacia del proprio Sistema Integrato in modo continuo per garantire nel reciproco rispetto tra struttura direttiva, personale, fornitori e parti interessate un costante miglioramento sia delle condizioni di lavoro, che della qualità del prodotto/servizio.

Tale linea strategica viene sviluppata in un documento *ALL01 Politica per la Qualità e la Responsabilità sociale* comprendente gli obiettivi strategici generali.

La Direzione vuole assumersi la responsabilità in merito alla Politica per la qualità e la Responsabilità sociale assicurando che:

- risulti appropriata alle esigenze dell'organizzazione, dei clienti/utenti, dei beneficiari, del personale e delle parti interessate, e della normativa cogente e volontaria di carattere nazionale e comunitario;
- che sia mantenuto l'impegno di soddisfare i requisiti per il miglioramento continuo tramite la verifica, il monitoraggio, la misurazione e l'analisi dei risultati;
- che siano stabiliti e riesaminati gli obiettivi, perseguendo tramite opportune azioni il miglioramento continuo;
- sia diffusa, comunicata, compresa ed attuata in tutta l'organizzazione.

La Direzione della Cooperativa Sociale assume impegno formale a supportare:

- il coinvolgimento sistematico di tutto il personale nelle varie fasi dei processi aziendali;
- una adeguata selezione, formazione professionale e gestionale del personale;
- il miglioramento continuo dei processi aziendali;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 40 di 87

- l'analisi dei risultati ed il riesame della Politica in sede di Riesame della Direzione.

Il documento di formalizzazione della politica e degli obiettivi, allegato *ALL01 Politica per la Qualità e la Responsabilità sociale*, viene redatto dal Rappresentante della Direzione per la qualità e la responsabilità sociale, sulla base delle decisioni del CdA, viene verificato ed approvato dalla Direzione, dopo essere stata condivisa con l'Assemblea e con il Rappresentante del Personale per la Responsabilità sociale.

La Politica è resa disponibile al Pubblico esternamente alla Cooperativa Sociale con modalità definite. Le parti interessate, preventivamente identificate, vengono informate della pubblicazione degli aggiornamenti della Politica.

5.4 - PIANIFICAZIONE

OBIETTIVI

La Direzione annualmente in occasione del Riesame della Direzione stabilisce gli Obiettivi per la qualità e la responsabilità sociale che siano:

- definiti dalla Direzione ed assegnati a precise azioni e responsabili di attuazione;
- concreti e controllabili e misurabili attraverso indicatori;
- coerenti con la Politica;
- orientati al miglioramento continuo;
- estesi all'insieme dei processi e delle attività svolte dalla Cooperativa Sociale.

Agli Obiettivi generali, definiti nel documento *ALL01 Politica per la Qualità e la Responsabilità sociale*, si affiancano obiettivi annuali specifici. Gli obiettivi devono essere perseguiti attraverso precise azioni pianificate, tempistiche definite e responsabilità assegnate, oltre ad essere verificati attraverso indicatori e valori di riferimento per la misurazione del livello di raggiungimento.

Il raggiungimento degli obiettivi sarà verificato in sede di Riesame della Direzione, con riferimento ai singoli processi, azioni e risorse.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 41 di 87

Il controllo degli indicatori permette alla Cooperativa di effettuare tempestive azioni correttive e/o preventive necessarie a eliminare le cause di scostamento degli indicatori rispetto agli obiettivi prefissati.

Le modalità di tali misurazioni e le relative registrazioni sono descritte nella procedura *PO 8-01 Gestione monitoraggio e misurazioni ed analisi dei dati*.

PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA

La Direzione intende assicurare che la pianificazione del Sistema di Gestione Integrato per la qualità e per la responsabilità sociale sia condotta in modo tale che il sistema applicato possa ottemperare ai requisiti e conseguire gli obiettivi per un miglioramento continuo.

In funzione degli obiettivi la Direzione intende assicurare che le risorse necessarie per il loro raggiungimento con relative azioni, tempi di attuazione e responsabilità, siano individuate e pianificate.

La pianificazione per la qualità e per la responsabilità sociale, e relativa documentazione, deve tener conto di tutti i cambiamenti previsti e garantire il mantenimento del Sistema di Gestione Integrato durante questi cambiamenti; deve inoltre essere coerente con le altre pianificazioni aziendali.

Il presente Manuale descrive le attività e le responsabilità per la pianificazione, che comprende:

- i processi gestionali che fanno riferimento a:
 - i processi di responsabilità della Direzione
 - i processi di gestione delle risorse
 - i processi di gestione della documentazione
 - i processi di misurazione, analisi e miglioramento
- i processi che assicurano il flusso produttivo e quelli di supporto a tali attività
 - i processi di gestione e controllo della realizzazione dei prodotti/servizi

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 42 di 87

ALL01 Politica per la qualità e la Responsabilità sociale

Rev. 00 del 30/01/2008

Dichiarazione Politica per la Qualità e per la Responsabilità Sociale ed Obiettivi

La Cooperativa Sociale è consapevole dell'importanza e della necessità di avvalersi di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Responsabilità Sociale riconosciuto e certificato, al fine di perseguire la propria **Mission** come "impresa sociale", che ha come principi fondamentali:

- Perseguire l'interesse generale della comunità volta alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, per mezzo della progettazione, della gestione e del miglioramento continuo di servizi (es. sociali, assistenziali, sanitari, educativi ed informativi, inserimento lavoratori svantaggiati).
- Essere una Cooperativa Sociale che fa propri i valori della mutualità e dell'equità ispirandosi ai principi di etica e di democrazia propri della cooperazione.
- Ottenere attraverso le proprie attività, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i propri soci lavoratori ed operatori.
- Comunicare e coinvolgere le parti interessate per diffondere il valore dell'operato della Cooperativa Sociale e per contribuire al miglioramento continuo.

Impegno della Direzione e Politica per la Qualità e la Responsabilità Sociale

La Cooperativa Sociale è consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità nell'ambito della comunità economica e sociale e vuole pertanto caratterizzarsi come operatore eccellente anche per quanto riguarda la Qualità della propria attività e la Responsabilità Sociale.

A tale fine si impegna formalmente:

- ad uniformarsi a tutti i requisiti posti dalle norma SA 8000:2001 operando con metodi e sistemi che favoriscano lo sviluppo di un ambiente di lavoro socialmente responsabile nel rispetto dei diritti umani e delle leggi locali e internazionali.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 43 di 87

- a considerare la Qualità come strumento strategico per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia e per il miglioramento dei propri servizi e dispone pertanto per l'attuazione e lo sviluppo dei requisiti in ottemperanza alla Norma UNI EN ISO 9001:2000.

Attraverso l'applicazione ed il miglioramento del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Responsabilità Sociale, secondo le modalità riportate nel presente Manuale, la Cooperativa Sociale si impegna a diffondere ed implementare i principi espressione della **Politica per la Qualità e la Responsabilità Sociale**:

- operare per creare le migliori condizioni lavorative verso i soci e gli operatori coniugando le pratiche guidate dall'etica della responsabilità e socialità con la qualità dei servizi forniti;
- considerare il proprio personale come una risorsa strategica, garantendo il rispetto dei loro diritti e promuovendone lo sviluppo professionale e personale;
- considerare i propri fornitori come partner, non solo per la realizzazione delle attività della Cooperativa, ma anche per quanto riguarda la responsabilità sociale;
- considerare i propri Clienti/Utenti e le altre parti interessate come elemento fondamentale del successo della Cooperativa, lavorando per la loro soddisfazione, anche riguardo alle regole di responsabilità sociale;
- considerare il Sistema Integrato uno strumento di gestione per assicurare il rispetto dei requisiti previsti dalle norme certificative, per garantire un continuo monitoraggio delle attività e dei risultati, adottando quale principio guida il concetto di miglioramento continuo;
- valorizzare il rapporto con tutte le parti interessate documentando, implementando, mantenendo attiva, comunicando e rendendo accessibile la Politica per la qualità e responsabilità sociale a tutte le parti interessate interne (personale, amministratori, dirigenti e management, soci, organico operativo, volontari) ed esterne (comunità, gruppi di interesse, istituzioni, enti).

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 44 di 87

Obiettivi per la Qualità e la Responsabilità sociale

Gli obiettivi che la Cooperativa Sociale persegue sono:

- soddisfare i bisogni e le aspettative dei clienti, utenti e beneficiari dei servizi, tenendo conto di tutte le parti interessate identificate;
- garantire la conformità agli impegni derivanti dalla contrattazione collettiva e dalle normative nazionali ed internazionali in materia di diritti della persona e del lavoratore;
- garantire la soddisfazione dei lavoratori attraverso il miglioramento continuo delle condizioni lavorative rispettando i principi della responsabilità sociale e valorizzando le proprie risorse umane attraverso:
 - la cura ed il miglioramento degli aspetti legati alla sicurezza e salute personale e dei luoghi di lavoro in rigoroso rispetto delle norme vigenti, il rispetto delle norme in materia di personale, il rilevamento e la gestione costante dei suggerimenti e delle ragioni di insoddisfazione;
 - il divieto di discriminazione con riguardo alla promozione positiva dei valori di pari opportunità;
- garantire costantemente un adeguato grado di formazione del personale che consenta un continuo miglioramento dell'erogazione del servizio;
- monitorare e misurare i processi e servizi/prodotti al fine di individuare le eventuali azioni di miglioramento;
- monitorare la soddisfazione del cliente/beneficiario e delle parti interessate al fine di migliorarla;
- adottare a fronte dell'analisi dei dati di feedback azioni correttive/preventive ed azioni di miglioramento per migliorare la qualità dei servizi ed il modo di operare secondo la responsabilità sociale della Cooperativa;
- coinvolgere tutto il personale e le parti interessate nei processi di miglioramento continuo della qualità;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 45 di 87

- selezionare, qualificare e monitorare fornitori adeguati a garantire la qualità del servizio ed affidabili sotto il profilo della responsabilità sociale;
- adottare intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio, imprese ed associazioni di categoria, per poter migliorare attraverso l'interscambio e la comunicazione;
- comunicare i risultati di utilità sociale dei propri servizi facendone conoscere il livello qualitativo e diffondere le pratiche di responsabilità sociale adottate al fine di valorizzare l'operato della Cooperativa.

Politica e pianificazione

La Direzione della Cooperativa Sociale si assicura attraverso i periodici Riesami della direzione che la Politica per la Qualità e la Responsabilità sociale:

- a) sia appropriata agli scopi dell'organizzazione;
- b) includa l'impegno al rispetto dei requisiti ed al miglioramento continuo;
- c) abbia un quadro di riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità e la responsabilità sociale;
- d) sia diffusa e compresa.

Gli Obiettivi per tutti i processi della Cooperativa Sociale sono stabiliti dal CdA, condivisi con l'Assemblea dei soci ed approvati dal Presidente del CDA durante il Riesame della Direzione.

Nomina del Rappresentante delle Direzione

Per raggiungere gli obiettivi della Qualità e della Responsabilità sociale e per il miglioramento continuo, la Cooperativa Sociale ha nominato come Rappresentante della Direzione un Responsabile Gestione del sistema Integrato cui fare riferimento con il compito di pianificare le azioni e mettere a disposizione tutti gli strumenti necessari a garantire l'implementazione ed il mantenimento del SGI per la Qualità e Responsabilità sociale. In questo sforzo, tutta la Cooperativa sociale è coinvolta ed attivamente partecipe.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 46 di 87

Obiettivi annuali

Nello spirito del continuo miglioramento, la Cooperativa Sociale definisce ed incentiva, in Sede di Riesame del Sistema Integrato da parte della Direzione, degli Obiettivi specifici annuali di ottimizzazione della Qualità e della Responsabilità sociale, che siano concreti, misurabili con definiti indicatori e coerenti con la Politica e gli obiettivi generali.

L'impegno sopra descritto nei riguardi della Qualità e della Responsabilità Sociale, conseguenza della decisione assunta dalla Cooperativa Sociale, è divenuto obiettivo prioritario.

Il Presidente

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 47 di 87

5. 5 - RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

La Direzione deve assicurare che le responsabilità e le autorità siano definite e rese note nell'ambito dell'organizzazione.

Sono definite e formalizzate le responsabilità, l'autorità e i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la qualità e la responsabilità sociale ed in particolare le persone che:

- promuovono le azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di non conformità nell'applicazione del Sistema di Gestione;
- definiscono e registrano i risultati dei monitoraggi ed ogni problema relativo alla qualità ed alla responsabilità sociale;
- propongono e avviano soluzioni preventive e correttive e ne verificano l'attuazione.

La Direzione ha definito le modalità attraverso le quali le risorse dell'impresa sociale sono responsabili di attuare le azioni necessarie a conseguire gli obiettivi per la qualità e per la responsabilità sociale e garantire che i servizi siano conformi ai requisiti del cliente/utente, dei beneficiari, degli operatori e delle parti interessate attraverso:

- l'organigramma;
- la definizione della responsabilità per ogni ruolo definito;
- l'identificazione del Rappresentante della Direzione ed il suo incarico;
- l'identificazione del Rappresentante del personale per la responsabilità sociale e la sua nomina;
- la descrizione delle funzioni ed il profilo minimo del personale;
- una matrice di interrelazione tra responsabilità e specifici processi.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 48 di 87

Le responsabilità delle varie funzioni che influenzano la qualità e la responsabilità sociale sono riportate in tutti i capitoli del Manuale del Sistema di Gestione Integrato. Ogni ruolo richiamato nel Manuale è responsabile, nell'ambito dei propri compiti, dell'applicazione delle prescrizioni in esso definite.

L'impresa sociale identifica le esigenze di risorse per far fronte a compiti e responsabilità e mette a disposizione risorse adeguate, inclusa l'assegnazione di personale addestrato e formato, per le attività di gestione, di esecuzione e di verifica del lavoro, comprese le verifiche ispettive interne.

Tale identificazione si basa sull'esame periodico:

- delle competenze acquisite dalle risorse;
- delle richieste che provengono dal mercato e dai propri Clienti/utenti e beneficiari e dalle altre parti interessate;
- dei risultati conseguiti.

RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE E RAPPRESENTANTE DEL PERSONALE

La Direzione designa un *Rappresentante della Direzione per la qualità e la Responsabilità sociale* come *Responsabile della gestione del sistema integrato* (RGSi) che, indipendentemente da altre sue responsabilità, abbia la responsabilità e l'autorità anche per:

- assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- riferire alla Direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente e delle parti interessate nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- rispondere alla Direzione in merito allo stato di aggiornamento ed applicazione del sistema di gestione integrato, rispetto sia alle norme UNI EN ISO 9001:2000 e SA

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 49 di 87

8000:2001, sia alle norme di riferimento connesse volontariamente adottate, sia alle leggi cogenti pertinenti;

- riferire alla Direzione in merito al sistema di gestione integrato in termini di: performance, azioni correttive, azioni preventive e piani di miglioramento;
- supportare l'applicazione del sistema di gestione al fine di garantire che requisiti e prescrizioni siano diffusi, compresi, condivisi ed attuati.

A tale ruolo vengono attribuite autorità e libertà organizzativa, risorse e mezzi adeguati per individuare, proporre e gestire, con la collaborazione di tutta l'organizzazione, il mantenimento e lo sviluppo del Sistema di Gestione Integrato.

Come *Rappresentante del personale per la Responsabilità sociale (RPR)* viene democraticamente e formalmente eletto in sede di riunione collegiale un operatore con il ruolo di interfaccia tra il personale ed il Rappresentante della Direzione riguardo alla SA 8000, con particolare riferimento a segnalazioni, reclami, proposte di azioni correttive, di rimedio, preventive e migliorative.

COMUNICAZIONE INTERNA E CON LE PARTI INTERESSATE

La comunicazione è fondamentale per tutte le attività di gestione e per garantire il coinvolgimento del personale e delle parti interessate.

La Direzione assicura che siano attivati adeguati processi di comunicazione all'interno dell'organizzazione e che siano fornite anche comunicazioni riguardanti l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e per la responsabilità sociale.

I processi di comunicazione interna sono assicurati attraverso:

- comunicazione diretta verbale;
- comunicazione documentale scritta;
- scambi di informazioni istituzionalizzati e diretti, tramite riunione e scambi verbali;
- riunioni e momenti di incontro e di confronto svolti durante l'orario di lavoro;
- comunicazioni scritte, bacheca e distribuzione di avvisi aziendali;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 50 di 87

- le prescrizioni contenute nelle procedure;
- comunicazioni di servizio ed istruzioni operative;
- incontri di formazione;
- divulgazione di informazioni relative alle attività e prestazioni della Cooperativa;
- divulgazioni di dati o documenti di specifico interesse;
- tutti i documenti che registrano lo svolgimento delle attività ed assicurano la sistematica e completa trasmissione di dati, informazioni e risultati dei processi;
- le interfacce quali il Rappresentante della Direzione ed il Rappresentante del personale per la responsabilità sociale.

Occorre valutare e verificare l'adeguatezza della forma di comunicazione in funzione del tipo di informazione e dell'efficacia riscontrata.

La Cooperativa Sociale si propone infine di coinvolgere la comunità del territorio in cui opera e mostrare concretamente vie possibili di risposta al problema sociale relativo ai servizi offerti dalla cooperativa, stimolando le parti interessate ad una lettura attenta dei bisogni che la attraversano.

Ritiene importante comunicare alle parti interessate:

- la Politica;
- le performance di sistema per la qualità e la responsabilità sociale (es. pubblicazione del bilancio sociale)

Per questo la Cooperativa Sociale implementa modalità di comunicazione volte a mantenere contatti con tutte le parti interessate (soci, simpatizzanti, comunità territoriale, ma anche istituzioni, enti e servizi) al fine di:

- creare una rete di interscambio e svolgere le proprie attività a diretto contatto con enti, organismi, soggetti esterni ad essa, incoraggiando un clima di reciproco confronto;
- coinvolgere attivamente soci, sostenitori e simpatizzanti attraverso iniziative di divulgazione ed aggiornamento sulle scelte e sulle attività della Cooperativa.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 51 di 87

I processi di comunicazione sia interna che esterna sono regolati dalla procedura *PO 5-01 Gestione della Comunicazione interna ed esterna*

5. 6 - RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

GENERALITÀ

La Direzione programma con cadenza almeno annuale una riunione per il Riesame del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Responsabilità sociale per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Il Riesame deve comprendere la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del sistema di gestione, della politica e degli obiettivi.

Alla riunione saranno sempre presenti il Presidente del CdA, il RGSi, il RPR, rappresentanti del CdA e dell'Assemblea e di altre parti interessate secondo quanto ritenuto necessario in relazione allo specifico riesame.

ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

Gli elementi in ingresso per il riesame da parte della Direzione devono comprendere:

- le informazioni di ritorno da parte del cliente/utenti/beneficiari, personale ed altre parti interessate (segnalazioni, reclami, reclami interni, richieste, suggerimenti, misurazioni della soddisfazione, andamento delle attività);
- le informazioni sulle prestazioni dei processi e la conformità/non conformità dei servizi/prodotti;
- risultati dei trattamenti, azioni correttive e preventive a fronte delle anomalie rilevate;
- risultati delle azioni di miglioramento per la qualità e la responsabilità sociale;
- i risultati delle Verifiche Ispettive interne;
- risultati delle Visite Ispettive effettuate dalle parti interessate;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 52 di 87

- i risultati delle azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla Direzione;
- l'adeguatezza della documentazione;
- i risultati della valutazione dei fornitori;
- l'andamento della gestione dell'ambiente di lavoro, delle infrastrutture e della sicurezza;
- la misurazione relativamente al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- l'andamento ed i risultati delle attività di comunicazione;
- le modifiche che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione Integrato;
- le raccomandazioni per il miglioramento;
- le osservazioni, le indicazioni, le non conformità eventualmente rilevate dall'Organismo di Certificazione durante le visite di sorveglianza;
- nomine e/o elezioni del Rappresentante della Direzione per la Qualità e la Responsabilità sociale e del Rappresentante del personale per la Responsabilità Sociale.

ELEMENTI IN USCITA DEL RIESAME

A seguito dell'analisi degli elementi in ingresso ed alla verifica del raggiungimento degli obiettivi, dell'utilizzo delle risorse, della pianificazione, dei risultati, vengono definiti i nuovi obiettivi da raggiungere e decise le azioni da intraprendere.

I risultati del Riesame vengono registrati formalmente dal Rappresentante della Direzione in un *Verbale di Riesame della Direzione* e devono comprendere decisioni ed azioni coerenti con gli obiettivi prefissati e relative:

- al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione e dei suoi processi;
- al miglioramento delle attività e dei servizi in relazione ai requisiti definiti;
- ai bisogni di risorse;
- agli obiettivi per la qualità e la responsabilità sociale ed ai piani di miglioramento.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 53 di 87

Il Verbale di riesame è firmato per approvazione dalla Direzione.

In sede di primo riesame, ogni qualvolta si verificano modifiche organizzative ed eventualmente con cadenza programmata periodica è compito del RGSi redigere un *Bilancio qualità e responsabilità sociale* che andrà ad integrare il *Bilancio sociale* redatto dal CdA.

Tale Bilancio illustrerà:

- modalità di pianificazione adottata per garantire il rispetto dei singoli requisiti;
- stato di fatto in riferimento al requisito;
- obiettivi specifici per i requisiti ritenuti critici.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 54 di 87

CAPITOLO 6: GESTIONE DELLE RISORSE

6. 1 - MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La Cooperativa Sociale individua e rende disponibili risorse per:

- attuare i processi del sistema di gestione integrato;
- migliorare in modo continuativo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- ottenere la soddisfazione dei clienti ottemperando ai loro requisiti.

La Cooperativa Sociale vuole assicurare:

- che il *personale* abbia la competenza, la qualificazione e l'addestramento necessari allo svolgimento dei propri compiti e la qualifica per le attività che la richiedono e che le condizioni di lavoro rispettino i requisiti di responsabilità sociale;
- che le *infrastrutture* siano adeguate ed abbiano i requisiti necessari per ottenere la conformità dei servizi/prodotti e rispettino le normative cogenti;
- che le condizioni dell'*ambiente di lavoro* assicurino motivazione e soddisfazione del personale.

La Direzione in sede di Riesame del Sistema Integrato in base agli obiettivi ed all'analisi dei risultati valuta adeguatezza, efficienza ed efficacia delle risorse utilizzate e pianifica l'incremento di risorse umane e degli strumenti di lavoro, pianifica la formazione e l'addestramento del personale, le azioni di responsabilità sociale e programma la manutenzione delle attrezzature e delle infrastrutture.

6. 2 - RISORSE UMANE

La Cooperativa Sociale vuole assicurare che il personale abbia la competenza necessaria a garantire la qualità del servizio attraverso:

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 55 di 87

- la gestione del personale secondo un'etica di responsabilità sociale;
- la selezione e valutazione del personale sulla base della mansione cui è destinato;
- la formazione necessaria al ruolo;
- la valorizzazione delle competenze e delle capacità,

atti a garantire adeguati livelli di istruzione, addestramento, capacità ed esperienza in relazione all'attività svolta, in un'ottica di miglioramento continuo delle modalità di lavoro, delle professionalità individuali, della qualità delle prestazioni e della responsabilità sociale.

GESTIONE SOCIALMENTE DEL RESPONSABILE DEL PERSONALE

Nella gestione delle risorse umane l'organizzazione assicura il rispetto degli otto requisiti della norma SA 8000:

1) Lavoro infantile

La Cooperativa Sociale garantisce il pieno rispetto delle prescrizioni definite in base a quanto prescritto dalla norma SA 8000 in materia di gestione del lavoro infantile.

La legislazione nazionale cogente vieta il lavoro infantile e regola il lavoro giovanile, si afferma peraltro che le competenze e qualifiche necessarie allo svolgimento dei compiti inerenti i servizi offerti dalla cooperativa rendono implicitamente impossibile l'inserimento di giovani lavoratori.

La Cooperativa Sociale si impegna:

- a non utilizzare lavoratori che rientrano nella definizione di "bambino" e di "giovane lavoratore" ;
- a diffondere presso i propri clienti/utenti, fornitori, associati e parti interessate, con cui ha stabilito una rete di relazione, l'importanza di combattere l'utilizzo di tale tipologia di lavoratori.

L'impresa sociale assicura la valutazione ed il monitoraggio dei propri fornitori in riferimento all'opposizione all'utilizzo di bambini/giovani lavoratori implementando azioni di rimedio ed

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 56 di 87

azioni correttive secondo quanto regolato dal presente Manuale e dalla procedura *PO 6-01 Gestione delle Azioni di rimedio per il lavoro infantile*.

Il non utilizzo di lavoro infantile è un requisito indispensabile per il mantenimento di un rapporto contrattuale con i fornitori.

In caso di rilevazione di tale problematica il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato promuove presso il fornitore un *Piano di miglioramento* volto all'eliminazione delle stesse, garantendo al fornitore, in base alle disponibilità di risorse della Cooperativa, sostegno alla risoluzione.

Il Piano di miglioramento pianifica le azioni di rimedio atte a garantire la formazione scolastica prevista ed il sostegno economico, quali:

- far sostituire il bambino con un parente adulto;
- organizzare il lavoro assicurando la frequenza scolastica ed in modo tale che l'orario complessivo non superi le 10 ore/giorno;
- verificare l'esistenza o promuovere il mezzo di trasporto per gli spostamenti tra abitazione/lavoro/scuola;
- supportare il lavoratore o la sua famiglia per dargli il sostegno, gli strumenti e testi necessari all'iter scolastico;
- controllo della sicurezza, dell'adeguatezza, della comprensibilità, dell'assenza di stress, della salubrità delle condizioni di lavoro, della congruità delle pause e riposo, assicurando un'accurata sorveglianza e salvaguardia verso qualsiasi condizione gravosa, offensiva e lesiva.

Il Rappresentante delle Direzione:

- verifica con visite sul campo, colloqui col bambino/giovane lavoratore il rispetto delle prescrizioni stabilite;
- verifica che giovani lavoratori, quali studenti, siano inquadrati secondo le leggi vigenti (apprendistato per l'espletamento del diritto/dovere di istruzione e formazione e prestazione occasionale di tipo accessorio rese da particolari soggetti);

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 57 di 87

- comunica a tutte le parti interessate nel rispetto della legislazione cogente relativa alla privacy, la presenza di bambini/giovani lavoratori presso i fornitori/subfornitori, gli illeciti contrattuali rispetto alla legislazione vigente, i piani di rimedio, lo stato di avanzamento verso la risoluzione;
- comunica a tutte le parti interessate la necessità di non utilizzare e di opporsi all'utilizzo di giovani lavoratori.

2) Lavoro forzato

La Cooperativa Sociale assicura che il personale impiegato non opera in condizioni rispondenti alla definizione di "lavoro obbligato".

La legislazione nazionale cogente tutela dal rilascio di depositi di denaro o di documenti di identità (salvo le dichiarazioni ed i dati necessari secondo legge per l'avvio del rapporto di lavoro), da minacce penali.

Sono regolati in base alle esigenze dei lavoratori ed in conformità alla legislazione vigente atti volontari in riferimento a:

- straordinari e lavoro supplementare;
- ferie e permessi;
- penali;
- prestiti ed anticipi su TFR.

3) Salute e sicurezza

La Cooperativa Sociale assicura la soddisfazione dei requisiti e la conformità delle prescrizioni per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro di tutti i lavoratori anche occasionali, secondo:

- la norma di riferimento SA 8000;
- la legislazione cogente igienico-sanitaria e sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- il CCNL;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 58 di 87

- ogni altro documento prescrittivo pertinente.

La Cooperativa Sociale nomina il *Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione* (RSPP), organizza il servizio di prevenzione e protezione in conformità alla legislazione vigente, si rende disponibile a far eleggere democraticamente anche se non obbligatorio in funzione del numero di dipendenti un *Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza*, ed assicura l'adeguata formazione.

Il RSPP redige il Documento di valutazione dei rischi, espleta tutti gli adempimenti di legge ed implementa tutte le misure di prevenzione e protezione necessarie, in conformità:

- alla tipologia di attività svolta dalla cooperativa;
- alle attrezzature utilizzate;
- alle infrastrutture entro le quali le attività vengono svolte.

Il Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione mantiene aggiornato e verifica annualmente il *Documento di valutazione dei rischi* e le relative misure applicate, pianifica ed assicura l'informazione e formazione sulla salute e sicurezza per tutto il personale.

4) Libertà di associazione e contrattazione collettiva

La Cooperativa Sociale:

- assicura al proprio personale il diritto alla contrattazione collettiva e di libertà di associazione, garantiti dalla legislazione nazionale;
- applica le linee di gestione definite dai CCNL e le legislazioni vigenti relative a rapporti lavorativi e contrattuali con soci lavoratori, dipendenti, collaboratori e volontari;
- non interferisce con la libera adesione dei lavoratori a sindacati ed associazioni ed acconsente all'organizzazione, previa pianificazione e comunicazione, di riunioni del personale.

La Direzione garantisce che i Rappresentanti del personale non siano soggetti a discriminazione.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 59 di 87

5) Discriminazione

La Cooperativa Sociale garantisce la libertà di esercizio dei diritti personali attraverso la gestione del personale interno e l'attribuzione delle relative responsabilità atte ad assicurare che non vengano attuate azioni discriminatorie (per razza, ceto, origine e nazionalità, religione ed appartenenze politiche, appartenenze sindacali, sesso ed orientamento sessuale, età, invalidità o condizioni fisiche, tipo di rapporto contrattuale), in particolare in occasione di:

- selezioni ed assunzioni;
- cambiamenti di ruolo, responsabilità e livello;
- aumenti retributivi ed assegnazione di premi di produzione;
- organizzazione dell'orario di lavoro e del lavoro straordinario;
- organizzazione delle ferie;
- procedure disciplinari;
- attività di formazione;
- licenziamento e pensionamento,

che gestisce attraverso i CCNL ed in conformità alle prescrizioni nazionali di riferimento.

La Cooperativa garantisce il rispetto delle leggi vigenti per il superamento delle barriere architettoniche garantendo in conformità alle prescrizioni di legge accessibilità, visitabilità ed adattabilità.

Il personale disabile o svantaggiato presente nella cooperativa gode di diritti e doveri paritari a tutti gli assunti compatibilmente con i limiti fisici. Per patologie sanitarie particolari sono previsti particolari contratti in accordo con la commissione paritetica di zona e con il Sindacato nel rispetto della normativa vigente.

Attraverso il Regolamento Aziendale ed il Mansionario la Direzione definisce autorità, responsabilità ed attività per singolo ruolo lavorativo e regola i comportamenti per garantire l'assenza di atti, gesti od espressioni discriminatori, offensivi, minacciosi o coercitivi di qualsiasi natura.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 60 di 87

6) Procedure disciplinari

La Cooperativa Sociale assicura che mai presso l'impresa vengono utilizzati o incoraggiati metodi disciplinari che comportino coercizione mentale, coercizione fisica, abuso verbale.

Le procedure disciplinari applicabili sono conformi a quanto previsto dai CCNL.

Gli estratti pertinenti del CCNL, assieme agli eventuali regolamenti interni pertinenti, vengono esposti in modo tale da poter essere visibili a tutto il personale della struttura per rendere noti tipologia delle sanzioni applicabili e comportamenti sanzionabili, oltre che modalità di applicabilità, di rilevazione e di gestione di multe sospensioni e licenziamento disciplinare e per la presentazione di controdeduzioni.

Il Responsabile del Sistema Integrato ha la responsabilità di registrare i provvedimenti disciplinari avviati e conclusi.

7) Orario di lavoro

La Cooperativa Sociale assicura, relativamente alla gestione dell'orario di lavoro ed alla gestione degli straordinari, il rispetto dei requisiti espressi nella norma SA 8000, attraverso la conformità a quanto prescritto, dai CCNL e dalle altre forme contrattuali relative a rapporti lavorativi regolati secondo la legislazione vigente.

Fermo restando il soddisfacimento dei requisiti come descritto, la Direzione:

- supporta una politica di sostegno e partecipativa nell'organizzazione dell'orario e dei tempi di lavoro integrando le necessità operative con le esigenze personali dei lavoratori per quanto possibile;
- attiva agevolazioni ed azioni di sostegno ed aiuto al lavoratore per facilitare l'integrazione vita lavorativa e familiare.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 61 di 87

8) Retribuzione

La Cooperativa Sociale assicura relativamente alle retribuzioni il rispetto dei requisiti espressi nella norma SA 8000, oltre che la conformità a quanto prescritto, dai CCNL e dalle altre forme contrattuali relative a rapporti lavorativi regolati secondo dalla legislazione vigente.

I salari e le trattenute sono regolate dalle forme contrattuali e dai riferimenti legislativi e la Cooperativa garantisce la corretta informazione relativa al lavoratore per garantire la leggibilità e trasparenza della busta paga.

I compensi non regolati da minimi contrattuali vengono stabiliti secondo criteri legati al livello professionale, l'ipotesi di durata, le spese, garantendo l'adeguatezza del compenso raffrontandolo alla retribuzione di un dipendente a fronte di similari prestazioni.

Per la prestazione a progetto non sussistendo vincoli relativamente a tempi, luoghi, o di esclusività di rapporto di lavoro non si applica il vincolo a garantire che quanto retribuito garantisca la sussistenza ed il guadagno discrezionale.

Le modalità di erogazione dei compensi viene preventivamente definita e concordata con il personale.

La Cooperativa garantisce di non utilizzare forme di falso apprendistato o falso volontariato, o sola manodopera. Il volontariato viene gestito in conformità alla legislazione di riferimento.

COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO

Presupposto indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal presente Manuale è la sensibilizzazione di tutto il personale alla cultura della qualità e della responsabilità sociale i cui elementi costitutivi sono la conoscenza e consapevolezza:

- del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Responsabilità Sociale e dei requisiti di sistema;
- della Politica per la qualità e la responsabilità sociale e dei relativi obiettivi ai fini della condivisione delle finalità aziendali;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 62 di 87

- dei servizi/prodotti e dei processi aziendali;
- degli strumenti disponibili per intervenire su di essi;
- di essere individualmente responsabili dell'attuazione e del miglioramento della qualità e dell'operare e gestire improntato alla responsabilità sociale;
- dei ruoli e delle responsabilità di ognuno rispetto alla qualità ed alla responsabilità sociale (organigramma e mansionario);
- delle buone prassi e normative di settore e norme cogenti applicabili all'attività svolta;
- dell'ottica di responsabilità sociale in materia di diritto dei lavoratori, in materia contrattuale e di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- dell'impatto delle attività lavorative sulla qualità e sulla responsabilità sociale e sul miglioramento del SGI.

La formazione avviene in occasione:

- dell'inserimento lavorativo;
- dell'aggiornamento annuale;
- in occasione di aggiornamenti necessari ad innovazioni organizzative, relative ai processi, di gestione, di sistema, tecnologiche o in riferimento a nuove norme o leggi.

L'attività formativa può essere effettuata tramite formazione teorica o affiancamento/tirocinio, informazione, aggiornamento, sensibilizzazione.

Il Responsabile del personale, con la collaborazione del Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, del Rappresentante del personale per la responsabilità sociale e del Responsabile del servizio di protezione e prevenzione, valuta periodicamente la necessità di attuare sessioni formative. Se ritenuto opportuno tale valutazione può avvenire con il coinvolgimento della persona/e interessate.

Chiunque rilevi la necessità di addestramento/formazione è tenuto a notificarlo ai Responsabili.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 63 di 87

Il Rappresentante del personale per la responsabilità sociale partecipa alla definizione delle attività formative anche verificando che non abbiano luogo fenomeni discriminatori nella scelta del personale da sottoporre a formazione.

La gestione della valutazione e dell'addestramento deve prevedere le seguenti attività:

- definizione dei requisiti e della competenza necessaria per il personale che svolge le diverse attività;
- identificazione dei requisiti formativi;
- raffronto tra le esigenze identificate ed i candidati per la selezione del nuovo personale;
- valutazione del personale per la definizione del fabbisogno formativo;
- predisposizione di un piano di addestramento che soddisfi le esigenze specificate;
- erogazione della formazione;
- valutazione dell'efficacia delle attività formative;
- conservazione di appropriate registrazioni sul grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza del personale;
- sensibilizzazione del personale ai fini della motivazione e per renderlo consapevole della rilevanza ed importanza del proprio ruolo ed attività prestate e del contributo al raggiungimento degli obiettivi per la qualità e la responsabilità sociale;
- valutazione della soddisfazione del personale per incoraggiarne il coinvolgimento.

È, inoltre, prevista e attuata una specifica formazione sulle persone che svolgono attività inerenti la gestione del Sistema di Gestione per la Qualità e per la Responsabilità sociale quali, ad esempio, verifiche ispettive interne, monitoraggi e valutazioni.

Il *Piano di formazione* contenente finalità, modalità e destinatari, stabilito e approvato annualmente, viene approvato dalla stessa Direzione e attuato secondo quanto stabilito.

La gestione del personale, delle attività di addestramento e formazione sono regolate dalla procedura *PO 6-02 Gestione addestramento e formazione del personale*.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 64 di 87

6.3 INFRASTRUTTURE E AMBIENTE DI LAVORO

La Direzione assegna le responsabilità per pianificare e mantenere attiva la sorveglianza dello stato d'uso e di conservazione, la manutenzione, l'adeguamento normativo e la messa in sicurezza delle infrastrutture:

- spazi di lavoro con adeguate caratteristiche ambientali ed igienico sanitarie (salubrità, pulizia, luce, rumore, ergonomia, funzionalità, dimensioni, stato di conservazione, sicurezza);
- gli strumenti, le attrezzature, i macchinari e le apparecchiature;
- l'hardware e il software utilizzati.

Tutti gli ambienti sono conformi alla legislazione vigente in materia di salubrità e sicurezza.

L'attività di manutenzione viene pianificata, monitorata e gli interventi effettuati con i relativi risultati di verifica vengono registrati, secondo quanto prescritto dalla relativa procedura *PO 6-03 Gestione della manutenzione*.

Durante il Riesame del Sistema di Gestione da parte della Direzione vengono analizzati anche i dati relativi alla sicurezza degli ambienti e delle procedure di lavoro (eventuali incidenti o problemi, interventi di manutenzione straordinaria, ecc.) per evidenziare eventuali punti di intervento e miglioramento del Sistema.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 65 di 87

CAPITOLO 7: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO/PRODOTTO

7. 1 - PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO/PRODOTTO

La Cooperativa Sociale provvede a pianificare la gestione dei processi e le attività necessarie alla realizzazione del servizio/prodotto.

Nella pianificazione considera le esigenze del cliente/utente o beneficiario, del personale e delle altre parti interessate identificate, oltre che degli aspetti ambientali, della sicurezza e salute e legati alla responsabilità sociale e vengono pertanto definiti:

- i requisiti relativi al prodotto/servizio;
- i processi con input output, obiettivi, fasi, attività, procedure e modalità operative e documentazione afferente;
- le risorse necessarie;
- le responsabilità;
- le attività di controllo e monitoraggio con i relativi criteri di accettazione;
- le registrazioni a dare evidenza della corretta gestione.

La pianificazione viene gestita tramite l'applicazione conforme delle prescrizioni e l'utilizzo della documentazione previste dal SGI.

7. 2 - PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

DETERMINAZIONE E RIESAME DEI REQUISITI

La Cooperativa Sociale determina i requisiti relativi al servizio attraverso la raccolta e l'analisi in fase di offerta delle necessità e delle richieste dei clienti (privati, comuni, enti pubblici) e degli utenti del servizio:

- requisiti specificati e non, impliciti, cogenti, aggiuntivi;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 66 di 87

- requisiti necessari a tenere sotto controllo e garantire, salute sicurezza, ambiente, responsabilità sociale;
- requisiti derivanti dalle esigenze di altre parti interessate.

I requisiti vengono sottoposti a riesame sia in fase di offerta, sia in fase di accettazione del contratto per garantire completezza e chiarezza.

Eventuali scostamenti vengono risolti e le modifiche vengono riesaminate, approvate e rese note a tutte le parti interessate.

Gli esiti dei riesami dei requisiti vengono adeguatamente registrati.

La Cooperativa cura la comunicazione con il cliente, con l'utente e con le altre parti interessate attraverso:

- colloqui diretti, interviste, incontri;
- gestione tempestiva ed efficace delle comunicazioni, degli scambi informativi e dei dati;
- gestione veloce ed efficace delle richieste del cliente (modifiche, reclami);
- divulgazione dei requisiti dei servizi/prodotti offerti;
- coinvolgimento e partecipazione di tutto il personale nel gestire efficacemente il rapporto con il cliente/utente.

I processi relativi al cliente sono gestiti secondo quanto prescritto nella *PO 7-01 Gestione dei Processi relativi al cliente*.

7. 3 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La Cooperativa Sociale pianifica e controlla il processo di progettazione relativo ai servizi/prodotti interessati dal Sistema di Gestione Integrato secondo la procedura *PO 7-02 Gestione della progettazione e sviluppo*.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 67 di 87

Pianificazione della progettazione

La pianificazione definisce le fasi, le attività coinvolte (riesame, verifica, validazione), le responsabilità, l'autorità relativa e le interfacce tra i differenti gruppi coinvolti.

I risultati della pianificazione vengono aggiornati all'evolversi del processo di progettazione e registrati negli appositi piani di progettazione.

Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo

I requisiti che il servizio/prodotto deve soddisfare sono definiti e documentati; tali requisiti comprendono, oltre a quelli funzionali e prestazionali, quelli di produzione/erogazione, i requisiti di legge, i requisiti ambientali e di responsabilità sociale e quelli derivanti da precedenti progettazioni.

I risultati della progettazione vengono costantemente analizzati per valutare il grado con cui essi rispettano gli elementi di ingresso e approvati prima del rilascio definitivo.

Elementi in uscita dalla progettazione

I risultati del processo di progettazione vengono documentati attraverso documenti formali interni redatti in modo da poter essere verificati con gli elementi di ingresso. Essi devono soddisfare i requisiti in ingresso, fornire informazioni adeguate per le funzioni produttive ed operative, contenere o fare riferimento ai criteri di accettazione del prodotto/servizio che sono essenziali per l'utilizzo sicuro ed appropriato.

I documenti relativi agli elementi in uscita dalla progettazione sono approvati prima del loro rilascio.

Riesame della progettazione

I responsabili effettuano periodici e sistematici riesami del progetto per valutarne la capacità ad ottemperare ai requisiti definiti e pianificati, identificando eventuali problemi e proponendo opportune soluzioni.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 68 di 87

I risultati dei riesami vengono documentati e registrati.

Verifica della progettazione

Al fine di garantire che i risultati soddisfino i requisiti in ingresso vengono pianificate, eseguite e documentate verifiche sullo stato del progetto.

Validazione della progettazione

La validazione della progettazione viene eseguita per confermare che il prodotto/servizio risultante possa soddisfare i requisiti particolari dello specifico utilizzo previsto dall'utente. Quest'attività, compatibilmente con la tipologia di progetto, viene completata, prima dell'avvio della produzione o dell'erogazione. L'esito della validazione è documentato attraverso documenti formali interni.

Per la progettazione di nuovi servizi, in particolare se erogati attraverso canali innovativi, si procede, prima del rilascio, alla realizzazione di un prototipo o erogazione su un campione di prova (o prima erogazione) al fine di consentire una validazione del servizio tenendo conto dei dati di ritorno dal cliente/utente, ovvero rendere possibile la richiesta di eventuali variazioni di cui si avverta la necessità.

Gestione delle modifiche

Le modifiche di un progetto, opportunamente identificate, documentate e tenute sotto controllo, vengono approvate da personale autorizzato e registrate prima della loro attuazione, valutandone l'impatto sui vari elementi del progetto.

I risultati di questa analisi vengono opportunamente registrati.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 69 di 87

7. 4 - APPROVVIGIONAMENTO

PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

La Cooperativa Sociale vuole sviluppare un rapporto di fiducia, collaborazione e reciproco beneficio con i propri fornitori.

La gestione dell'approvvigionamento assicura che i prodotti, materiali e servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati sia dal punto di vista prestazionale, che qualitativo, che dal punto di vista degli effetti che questo prodotto/servizio ha sull'ambiente, sul rispetto delle leggi e dei regolamenti di carattere etico e sociale del fornitore, evitando l'approvvigionamento da fornitori che adottano comportamenti non socialmente responsabili, attraverso:

- valutazione dei fornitori;
- qualificazione dei fornitori;
- monitoraggio delle prestazioni in merito alla qualità del prodotto o servizio fornito;
- sorveglianza sui fornitori sia in merito alla qualità delle forniture, sia in merito all'applicazione di comportamenti socialmente responsabili;
- analisi dei risultati ottenuti dal monitoraggio e decisioni in merito al rinnovo della qualifica.

Le modalità operative per la gestione dei fornitori, le responsabilità, le attività di monitoraggio, la documentazione di supporto e le relative registrazioni sono regolate dalla procedura *PO 7-03 Qualificazione, valutazione e selezione dei fornitori*.

VALUTAZIONE E QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI

Le attività relative alla valutazione e selezione dei Fornitori hanno l'obiettivo di indirizzare la Cooperativa Sociale verso quei Fornitori che dimostrano di poter soddisfare in modo sistematico i requisiti richiesti.

Le attività per la gestione degli approvvigionamenti comprendono:

- la definizione più accurata dei dati di acquisto e delle eventuali verifiche;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 70 di 87

- il monitoraggio sulle prestazioni;
- i controlli a campione;
- la valutazione sulle precedenti forniture;
- la verifica del comportamento dei fornitori con il proprio personale;
- la verifica che in presenza di lavoratori a domicilio a questi siano applicate condizioni di protezione simili a quelle applicate al personale interno, sulla base dei requisiti SA 8000;
- la verifica dell'impegno dei fornitori alla responsabilità sociale;
- la verifica e valutazione, ove ritenuto opportuno, estesa anche ai sub fornitori.

In questa ottica la Cooperativa Sociale ha adottato precisi criteri per valutare la capacità di ciascun Fornitore a fornire un prodotto/servizio in accordo con quanto richiesto, con i requisiti della qualità e della responsabilità sociale.

Tale valutazione è periodicamente aggiornata sulla base dei dati raccolti nel periodo di monitoraggio, relativi alle prestazioni delle aziende fornitrici.

I criteri di valutazione iniziale e successiva dei fornitori, in relazione alle diverse criticità dei materiali o servizi approvvigionati, possono comprendere:

- certificazioni;
- referenze e precedenti clienti;
- analisi delle informazioni rese pubbliche (siti internet, pubblicazioni, dati comunali/regionali, Istat, ecc.);
- interviste a OGN, associazioni di categoria, consorzi, ecc.;
- l'analisi del questionario informativo compilato dal fornitore;
- verifiche ispettive presso il fornitore;
- analisi di campionature;
- potenzialità del fornitore, organizzazione, flessibilità, disponibilità, affidabilità;
- rapporto qualità/prezzo (valutando anche rendimento, facilità di lavorazione, ecc.);

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 71 di 87

- verifica del comportamento relativamente al personale;
- l'esito di precedenti forniture ed attività svolte.

La valutazione ed i risultati della qualificazione vengono registrati, archiviati ed aggiornati.

I fornitori qualificati vengono registrati su un apposito Elenco.

Il rinnovo della qualificazione viene effettuato tramite la rivalutazione annuale in occasione del Riesame del Sistema Integrato.

I risultati della valutazione e delle azioni susseguenti sono conservate a cura del RGSI.

Le forniture vengono monitorate, fornitore per fornitore, per verificarne conformità nel tempo ai requisiti standard, di qualità e di responsabilità sociale.

INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

Le informazioni sulle forniture devono dare informazioni in modo chiaro in relazione alle modalità e condizioni d'uso/erogazione ed in relazione al soddisfacimento dei requisiti specificati, comprensivi di quelli relativi alla sicurezza, cogenti e di responsabilità sociale.

I documenti di gestione dell'approvvigionamento identificano:

- caratteristiche e requisiti dei prodotti/servizi in modo chiaro e completo;
- le modalità e le tempistiche di consegna o di erogazione del servizio;
- le condizioni di fornitura;
- prezzi e modalità di pagamento.

I requisiti delle forniture, specificati a livello contrattuale saranno di tipo:

- tecnici ed economici;
- cogenti;
- di qualità e di responsabilità sociale;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 72 di 87

- requisiti gestionali (relativi alle modalità di erogazione della fornitura, alle quantità, alle date di consegna, alle modalità di trasporto, alla destinazione, alle modalità di pagamento e alla necessaria documentazione a corredo, come manuali di uso e manutenzione, ecc.).

Ai fornitori non Certificati SA 8000 viene richiesta da parte del Responsabile della Gestione del Sistema Integrato ai fini della qualificazione una *Dichiarazione di impegno* a:

- conformarsi ai requisiti della norma SA 8000;
- richiedere anche ai sub fornitori di conformarsi ai requisiti della norma SA 8000;
- dare disponibilità e partecipare alle attività di monitoraggio aziendale;
- implementare con tempestività azioni di rimedio e correttive riguardo alle non conformità rispetto alla qualità ed alla SA 8000 per la responsabilità sociale;
- informare tempestivamente la Cooperativa sociale di ogni relazione economica di rilevanza con fornitori, sub fornitori, subappaltatori.

VERIFICA DEI PRODOTTI/SERVIZI APPROVVIGIONATI

La Cooperativa Sociale stabilisce ed effettua tutti i controlli, collaudi, verifiche necessarie ad assicurare la conformità della fornitura ai requisiti, agli ordini o contratti di acquisto, alle prescrizioni tecniche.

L'organizzazione può effettuare controlli presso i fornitori precisandone le modalità di svolgimento.

In caso di fornitori in paesi con legislazione che non garantisca comportamenti etici, si assumono specifiche informazioni tramite visite o altri metodi indiretti definiti.

La Cooperativa Sociale mantiene registrazioni ad evidenza che i fornitori ed i sub-fornitori soddisfano i requisiti, in particolare per:

- la conformità ai requisiti standard;
- la partecipazione alle attività di verifica e controllo richieste;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 73 di 87

- l'impegno ad adottare azioni di rimedio ed azioni correttive conseguenti a non conformità rilevate dalla Cooperativa;
- l'impegno ad informare la Cooperativa su questioni rilevanti e comportamenti non etici e non rispettosi della responsabilità sociale da parte di altri fornitori.

Le attività di controllo sono estese ai fornitori di servizi e prestazioni professionali, oltre che ai lavoratori a domicilio come previsto dalla SA 8000.

7. 5 - PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI

La Cooperativa Sociale produce ed eroga servizi ed attività in condizioni controllate tramite adeguata pianificazione, organizzazione e controllo del processo, secondo quanto prescritto nel presente Manuale secondo la procedura *PO 7-04 Gestione della pianificazione, produzione/erogazione e monitoraggio dei prodotti/servizi*.

Tali condizioni includono, ove applicabili:

- la definizione dei requisiti;
- la disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del prodotto/servizio;
- la definizione delle modalità di produzione/erogazione tramite procedure;
- la disponibilità di istruzioni di lavoro per gli operatori, ove necessarie;
- la definizione delle attività e responsabilità per gestire le informazioni e comunicazioni con il cliente/utente/beneficiario e con le parti interessate;
- l'utilizzazione di apparecchiature idonee ed efficienti;
- la disponibilità e l'utilizzazione di dispositivi per monitoraggi e misurazioni;
- l'attuazione di attività per il rilascio e la consegna di prodotti/servizi e per l'assistenza dopo l'erogazione.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 74 di 87

VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Cooperativa sociale valida tutti i processi produttivi e di erogazione di prodotti/servizi:

- quando risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio e di misurazione;
- quando si attiva un nuovo servizio al fine di standardizzarlo (la validazione avviene dopo un periodo di sperimentazione/prima erogazione).

Rientrano in questo ambito quei processi le cui eventuali carenze possono evidenziarsi solo dopo che il prodotto venga utilizzato o il servizio erogato. La validazione vuole dimostrare la capacità di questi processi di conseguire i risultati pianificati.

Per questi processi la Cooperativa definisce disposizioni in merito:

- ai criteri definiti per il riesame e l'approvazione dei processi;
- all'approvazione di apparecchiature e alla qualificazione del personale;
- all'uso di metodi e di procedure definite;
- ai requisiti per le registrazioni;
- al controllo e monitoraggio.

IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

La Cooperativa Sociale si è data specifiche regole e modalità per l'identificazione e la rintracciabilità dei prodotti lavorati e dei servizi erogati e delle informazioni.

L' "identificazione" è la capacità di distinguere oggetti o attività mediante adeguati mezzi.

La "rintracciabilità" è la capacità di ricostruire la storia e di seguire l'utilizzo o l'ubicazione di un oggetto o di un'attività, mediante identificazione documentata e predisposta.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 75 di 87

La Direzione della Cooperativa sociale garantisce l'identificazione degli elementi che costituiscono gli specifici prodotti/servizi, affinché siano rintracciabili durante il processo di produzione/erogazione e al termine dello stesso.

La rintracciabilità degli elementi consente una gestione organizzata della realizzazione del prodotto/servizio e dà la possibilità di ricostruirne la storia.

PROPRIETÀ DEL CLIENTE/UTENTE

La Cooperativa Sociale si prende cura delle proprietà (fisiche o intellettuali) del cliente/utente, quando esse sono sotto il suo controllo, o vengono utilizzate dalla Cooperativa stessa nei servizi (si comprende anche il luogo di erogazione del servizio quando di proprietà del cliente) o incorporate nei prodotti, assicurandone l'identificazione, la protezione e conservazione.

Qualora le proprietà del cliente siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione, queste situazioni devono essere comunicate al fine di trovare e concordare una soluzione e le relative registrazioni vengono conservate.

Il cliente/utente e le parti interessate devono in ogni caso essere informati in merito a qualsiasi non conformità, danneggiamento o variazione dello stato delle proprietà.

CONSERVAZIONE DEL PRODOTTO

La Cooperativa Sociale attraverso il suo personale garantisce la corretta conservazione al fine di mantenere inalterata la conformità dei prodotti durante la lavorazione e dei prodotti necessari per l'erogazione dei servizi, fino alla consegna/utilizzo a destinazione. Detta conservazione comprende l'identificazione, la movimentazione, l'imballaggio, l'immagazzinamento e la protezione.

Nel caso di beni intellettuali, la Cooperativa si occupa di salvaguardare la proprietà di detti beni, come diritto di autore e copyright, e in ogni altro modo sia necessario e richiesto.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 76 di 87

7. 6 - TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

La Cooperativa sociale attiva processi per assicurare che il monitoraggio e la misurazione vengano eseguiti in modo conforme ai requisiti specificati nelle procedure relative.

Sono identificati gli strumenti utilizzati per il monitoraggio e la misurazione durante la produzione di prodotti o l'erogazione di servizi e definite le modalità di taratura e verifica degli stessi per garantire la correttezza dei dati di lettura.

La Cooperativa Sociale stabilisce le misurazioni da eseguire e l'accuratezza richiesta. La scelta di quale strumento di misura utilizzare è condotta in modo che la precisione e la ripetitività della misura fornita dallo strumento sia adeguata a quanto richiesto dalla tolleranza del parametro misurato. E' fornita evidenza della compatibilità tra la misura effettuata e lo strumento utilizzato, sulla base delle precisioni e accuratezza delle misure richieste.

Ove sia necessario assicurare risultati validi, le apparecchiature di misurazione e gli strumenti di monitoraggio vengono:

- tarati e verificati ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione o in momenti prestabiliti in base alle necessità;
- identificati per consentire una registrazione dello stato di taratura;
- protetti da regolazioni che potrebbero invalidare la taratura;
- protetti da danneggiamenti, deterioramenti e manomissioni durante la movimentazione, la manutenzione e l'immagazzinamento.

Le registrazioni dei risultati e delle modalità di taratura devono essere documentate e tali documentazioni conservate ed archiviate.

Qualora per monitorare e misurare venga utilizzato un software, viene confermata la sua adeguatezza per le previste applicazioni, e viene tenuto sotto controllo lo stato di aggiornamento del software stesso.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 77 di 87

CAPITOLO 8: MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

La Cooperativa Sociale persegue un continuo miglioramento dei propri processi e del proprio Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Responsabilità Sociale.

Il monitoraggio delle attività attraverso la rilevazione, la misurazione e l'analisi dei dati consente di tenere sotto controllo i processi, di avere un riscontro immediato dei risultati raggiunti e dell'eventuale scostamento dalle performance attese, e di attuare prontamente le Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento, necessarie per conseguire quanto pianificato e per il miglioramento continuo.

Pertanto la Cooperativa Sociale pianifica ed attua monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento, in particolare relativamente a:

- la soddisfazione dei clienti/utenti, beneficiari e parti interessate;
- le caratteristiche dei processi e dei prodotti/servizi e il loro andamento;
- il rispetto delle pianificazioni;
- il rispetto dei requisiti di qualità e di responsabilità sociale;
- l'affidabilità dei fornitori;
- il rispetto delle prescrizioni legali e norme cogenti,

necessari a:

- dimostrare la conformità dei prodotti/servizi e dei processi;
- assicurare la conformità al Sistema di gestione integrato per la Qualità e per la Responsabilità sociale;
- perseguire il miglioramento continuo.

La pianificazione attuata comprende:

- gli obiettivi per la qualità e per la responsabilità sociale;

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 78 di 87

- la pianificazione delle Verifiche Ispettive Interne;
- l'individuazione degli ambiti di raccolta dati;
- la pianificazione temporale della raccolta e dell'analisi dei dati.

L'attuazione di tali attività comporta:

- la raccolta dei dati e delle informazioni, che misurano la corretta gestione dei processi e i risultati ottenuti;
- l'analisi delle informazioni finalizzata all'individuazione di eventuali "punti deboli" della gestione aziendale;
- la pianificazione e l'attuazione degli interventi necessari all'eliminazione dei "punti deboli" individuati e il controllo dei risultati conseguiti.

I dati vengono analizzati tramite opportune metodologie e/o tecniche statistiche al fine di assicurare una efficace interpretazione al fine di attuare un progressivo miglioramento dell'efficacia del Sistema di gestione

Tutto il personale e le parti interessate sono coinvolte nell'individuare opportunità di miglioramento, ed informare il Responsabile di Gestione del Sistema Integrato.

I processi di monitoraggio, misurazione ed analisi dei dati vengono gestiti secondo quanto prescritto dalla procedura *PO 8-01 Gestione monitoraggio e misurazioni ed analisi dei dati*.

8. 2 - MONITORAGGI E MISURAZIONI

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La Cooperativa Sociale effettua con regolarità il monitoraggio delle informazioni relative alla percezione e soddisfazione del cliente/utente, beneficiari, personale e parti interessate su quanto l'organizzazione stessa abbia soddisfatto i requisiti ed aspettative. Tali rilevazioni sono utili al miglioramento ed alla definizione delle esigenze future.

L'attuazione del miglioramento non può inoltre prescindere dalla rilevazione della soddisfazione del personale della Cooperativa (cliente interno) in riferimento al clima aziendale,

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 79 di 87

comunicazione, organizzazione, responsabilità sociale ed in riferimento alle prestazioni dei processi di loro competenza o da cui ricevono dati e informazioni.

Le informazioni possono essere rilevate in via diretta o indiretta tramite:

- report degli operatori;
- interviste;
- colloqui;
- rilevazioni di reclami ed osservazioni e relative risposte;
- questionari;
- benchmarking.

Tutti i dati raccolti relativamente alla soddisfazione del cliente costituiscono registrazioni della qualità e della responsabilità sociale.

VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

La Cooperativa Sociale effettua a intervalli pianificati Verifiche Ispettive Interne per stabilire se il Sistema di gestione integrato per la Qualità e la Responsabilità sociale:

- è conforme a quanto pianificato;
- è conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2000 e SA 8000:2001 ed ai requisiti del SGI stabiliti dall'organizzazione stessa;
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Le Verifiche Ispettive interne (Audit) vengono condotte, secondo quanto indicato dalla procedura *PO 8-02 Gestione delle Verifiche ispettive interne (Audit)* e conformemente alla norma internazionale ISO 19011, per informare la Direzione sull'andamento generale e fornire ad essa elementi per effettuare i riesami periodici del Sistema di gestione.

Le Verifiche Ispettive sono condotte per valutare:

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 80 di 87

- l'adeguamento alle prescrizioni (manuale, procedure operative, istruzioni di lavoro) e la loro corretta applicazione;
- eventuali scostamenti dei processi dalle performance attese;
- in quali aree effettuare interventi migliorativi per il conseguimento degli obiettivi prefissati;
- l'esigenza di nuove procedure o istruzioni;
- modifiche organizzative, procedurali, legislative;

Il Responsabile di Gestione del Sistema Integrato stabilisce annualmente un *Piano delle Verifiche ispettive interne*, che tenga conto dello stato e dell'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, oltre che dei risultati di precedenti Verifiche Ispettive. Tale documento, approvato dalla Direzione, viene successivamente inviato ai responsabili coinvolti ed alle parti interessate.

Le verifiche possono essere programmate, se indicate nel programma annuale che specifica il numero e la frequenza delle stesse, o non programmate, se decise da RGSI o dalla Direzione per la risoluzione di particolari problemi.

L'intero Sistema di Gestione Integrata deve essere sottoposto a Verifica Ispettiva interna con frequenza almeno annuale, secondo quanto specificato nel programma.

La scelta dei valutatori e la conduzione delle Verifiche Ispettive devono assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica.

La verifica si sviluppa attraverso una o più visite nelle aree in esame, domande o quesiti agli operatori interessati, esame dei documenti, esame dei dati e analisi dettagliata delle attività operative svolte per ogni elemento del Sistema Qualità.

Le Verifiche Ispettive Interne vengono svolte utilizzando una lista di riscontro. Sulla base dei risultati della verifica svolta, il valutatore provvede a compilare un *Verbale di Verifica ispettiva interna*.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 81 di 87

I risultati delle verifiche ispettive interne devono essere registrati, conservati e diffusi alle parti coinvolte dal Responsabile di Gestione del Sistema Integrato .

I responsabili delle aree sottoposte ad audit devono assicurare che vengano adottate le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause. Le azioni successive prevedono la verifica dell'attuazione delle azioni predisposte e la comunicazione del relativo esito.

ACCESSO ALLA VERIFICA

Dove richiesto contrattualmente, la Cooperativa Sociale fornisce informazioni e permette l'accesso delle parti interessate alla verifica di conformità ed ai requisiti in particolare in riferimento alla norma SA 8000 per la Responsabilità sociale.

Qualora richiesto dal contratto, le stesse informazioni e la possibilità di accesso devono essere ugualmente garantite dai fornitori e dai subappaltatori.

MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

La Cooperativa Sociale adotta adeguati metodi di monitoraggio e misurazione dei propri processi per valutarne efficacia ed efficienza e dimostrarne la capacità di raggiungere i risultati attesi.

Per ogni processo ha individuato per i monitoraggi le misurazioni criteri di accettabilità ed indicatori di performance misurabili; le attività di monitoraggio e misurazione ed i relativi risultati vengono registrate e conservate.

Qualora i risultati prefissati non siano raggiunti, vengono adottate correzioni ed intraprese azioni correttive. L'analisi dei dati raccolti sarà utilizzata in sede di riesame della Direzione per decidere e attuare il miglioramento dei processi.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 82 di 87

MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI

La Cooperativa Sociale definisce modalità e responsabilità per l'attuazione dei monitoraggi e delle misurazioni durante la produzione del prodotto e l'erogazione e del servizio al fine di garantire la conformità ai requisiti specificati.

I controlli ed i monitoraggi vengono attuati secondo quanto pianificati e secondo criteri di accettazione prestabiliti; le attività di monitoraggio e misurazione ed i relativi risultati vengono registrate e conservate.

8. 3 - TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

La Cooperativa Sociale definisce modalità e responsabilità per la gestione delle non conformità durante la realizzazione dei prodotti/servizi, così come in riferimento a prodotti e servizi acquistati.

Le modalità adottate assicurano il riconoscimento delle non conformità, l'analisi delle relative cause e l'attuazione del trattamento, attraverso le seguenti fasi:

- rilevazione e registrazione delle non conformità;
- analisi delle non conformità ed individuazione delle azioni da attuare;
- risoluzione della non conformità;
- verifica dell'esito positivo e dell'efficacia dell'azione intrapresa,

secondo quanto prescritto nella relativa procedura *PO 8-03 Gestione delle non conformità, delle segnalazioni e dei reclami*.

La Cooperativa Sociale tratta i prodotti/servizi non conformi in uno o più dei seguenti modi:

- adottando trattamenti adeguati volti a eliminare le non conformità rilevate;
- autorizzandone comunque l'utilizzazione, il rilascio o l'accettazione con concessione da parte del cliente/utente;
- adottando azioni atte a precluderne l'utilizzazione/rilascio o l'applicazione originariamente previste.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 83 di 87

Quando una non conformità, relativa al prodotto/servizio, viene rilevata dopo la sua consegna/utilizzazione/erogazione, l'organizzazione adotta appropriate azioni in merito agli effetti, reali o potenziali, derivanti da tali non conformità.

Gli incidenti e le emergenze relative alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro sono da considerarsi causa di potenziali di non conformità e pertanto saranno controllate all'interno del sistema come tali.

Sulla base della valutazione dei rischi la Cooperativa predispone ed attua adeguate misure preventive e protettive, assegnando responsabilità e risorse adeguate. La regolamentazione dei comportamenti a fronte di emergenze, in conformità alle norme Certificative di riferimento ed alla legislazione vigente è definita attraverso la procedura *PO 8-04 Norme comportamentali e Gestione delle emergenze*.

Tutte le registrazioni sulla natura delle non conformità e sulle azioni susseguenti intraprese, incluse le concessioni ottenute, vengono registrate e conservate.

8. 4 - ANALISI DEI DATI

La Cooperativa Sociale periodicamente individua, raccoglie e analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato e per valutare dove possano essere apportati miglioramenti continui all'efficacia.

L'impresa fa uso di rilevazioni ed elaborazioni che consentono di effettuare l'analisi dei dati raccolti. Rientrano in tale ambito i dati risultanti dalle attività di monitoraggio e misurazione. L'analisi dei dati è finalizzata a fornire informazioni in merito a:

- soddisfazione del cliente;
- conformità ai requisiti del prodotto/servizio;
- caratteristiche e andamento dei processi e dei prodotti/servizi, incluse le opportunità per Azioni Preventive e di miglioramento;
- scostamenti tra pianificazione e realizzazione;
- fornitori e approvvigionamenti.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 84 di 87

Si sono definiti idonei strumenti di analisi dei dati ed i risultati dell'analisi vengono registrati e portati all'attenzione della Direzione in sede di Riesame del Sistema di gestione per definire le azioni di miglioramento.

La Cooperativa Sociale comunica regolarmente a tutte le parti interessate i dati e le altre informazioni riguardanti le performance aziendali, i risultati del Riesame della Direzione e le attività di monitoraggio, in particolare in riferimento ai requisiti relativi alla Responsabilità sociale.

8. 5 - MIGLIORAMENTO

MIGLIORAMENTO CONTINUO

Tutti processi descritti dal SGI vengono gestiti nell'ottica del miglioramento continuo.

La Direzione ha individuato nella gestione dei seguenti strumenti le opportunità di miglioramento effettivo del SGQ:

- rispetto della Politica degli Obiettivi per la Qualità e la Responsabilità sociale.
- Riesame della Direzione;
- analisi dei risultati delle Verifiche Ispettive Interne;
- misurazioni dei processi/servizi e della soddisfazione dei clienti;
- risultati dell'analisi dei dati;
- attuazione di Azioni Correttive e Preventive.

Le azioni avviate vengono costantemente monitorate, per assicurarsi che vengano raggiunti gli obiettivi desiderati.

Il RGSi è il principale responsabile per il coordinamento e per l'applicazione delle Azioni Correttive e Preventive e in particolare:

- valuta tutte le proposte di miglioramento provenienti da tutti i processi aziendali e provvede alla raccolta di tutte le informazioni e dei dati disponibili (Registrazioni della Qualità, reclami, analisi statistiche, precedenti Azioni Correttive, ecc.);

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 85 di 87

- organizza, coordina e verbalizza le riunioni con il personale e parti interessate per analizzare i dati e per individuare le opportune Azioni Correttive e Preventive;

In tali riunioni vengono definiti:

- entità del problema attuale e probabili cause;
- obiettivo dell’Azione Correttiva e Preventiva;
- responsabilità, modalità, risorse e tempistica per le attività da svolgere;
- responsabilità e tempistica per il coordinamento e la verifica di corretto svolgimento.

Il RGSI, inoltre:

- trasmette copia dei documenti ai responsabili interessati;
- supervisiona l’attuazione delle Azioni Correttive e Preventive sulla base del programma concordato;
- valuta, dopo adeguato periodo di tempo, il livello di efficacia o i risultati dell’Azione Correttiva e Preventiva, registrandoli e sottoponendoli per conoscenza alla Direzione;
- chiude l’Azione Correttiva e Preventiva a seguito di esito positivo, mentre in situazione di esito negativo analizza i dati disponibili per risalire alla causa dell’insuccesso e li discute con la Direzione;
- raccoglie e archivia tutta la documentazione relativa alle Azioni Correttive e Preventive e provvede alla eventuale revisione ed aggiornamento dei documenti del SGI.

Le azioni correttive preventive vengono intraprese ed attuate secondo quanto stabilito nella procedura *PO 8-05 Gestione delle azioni correttive e delle azioni preventive*.

AZIONI CORRETTIVE

La Cooperativa Sociale attua azioni per eliminare le cause delle non conformità al fine di prevenire il loro ripetersi.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 86 di 87

La Cooperativa Sociale indaga, tratta e risponde alle problematiche mosse dai dipendenti e dalle altre parti interessate riguardo al rispetto dei requisiti per la responsabilità sociale.

La Cooperativa Sociale assicura di astenersi dal prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o altrimenti discriminare qualsiasi dipendente che fornisca informazioni riguardanti la conformità alle norme certificative di riferimento.

Le Azioni Correttive e le risorse destinate devono essere appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate.

Le Azioni Correttive possono attivarsi per:

- Non Conformità ripetute, rilevanti o critiche in riferimento ai requisiti per la qualità e per la responsabilità sociale;
- esiti negativi delle Verifiche Ispettive;
- riesami del Sistema Qualità;
- reclami dei Clienti;
- osservazioni o Non Conformità da parte di clienti o enti di controllo;
- problematiche mosse dai dipendenti.

L'iter seguito dalle Azioni Correttive è delineato di seguito:

- riesame delle non conformità (ivi inclusi i reclami dei clienti);
- individuazione delle cause delle non conformità;
- valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi delle non conformità;
- individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie;
- registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- riesame delle Azioni Correttive attuate.

Organizzazione / Cooperativa Sociale	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	MSGI Rev. 00 del 30/01/08
	Riferimento UNI EN ISO 9001:2000, SA 8000:2001	Pag. 87 di 87

AZIONI PREVENTIVE

La Cooperativa Sociale si impegna ad individuare le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino attuando azioni preventive appropriate agli effetti dei problemi potenziali.

Le potenziali non conformità possono essere individuate in base:

- all'analisi dei dati e dell'andamento dei processi di potenziali non conformità;
- ad accadimenti in organizzazioni similari;
- studi di settore.

Le Azioni Preventive seguono il seguente iter:

- individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause;
- valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità;
- individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie;
- registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- riesame delle Azioni Preventive attuate.

