

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	1 di 54



# Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008



✓

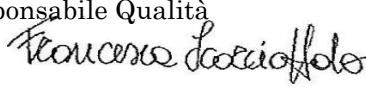

Distribuzione

- Copia controllata n.: 1
- Copia non controllata

La copia stampata da terminale di questo documento è da ritenersi "non controllata" se priva delle firme di elaborazione, verifica ed approvazione.

Riferirsi sempre al documento a videoterminale o alle copie aventi le firme di elaborazione, verifica ed approvazione.

Revisione	Data	Descrizione sintetica della cronistoria delle revisioni; il dettaglio delle modifiche inserite nella revisione corrente, se diversa da 0, è poi evidenziato all'interno del documento mediante una barra laterale
Ed. 01 – Rev. 01	03/01/2013	Rimissione del manuale in un unico documento gestito non a sezioni e in accordo a UNI EN ISO 9001:2008

<p><b>ELABORAZIONE</b></p> <p>Responsabile Qualità</p> 	<p><b>VERIFICA ED APPROVAZIONE</b></p> <p>Il Presidente</p> 
--	--

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	2 di 54

## INDICE DEI CONTENUTI

<b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE</b>	<b>4</b>
1.1 GENERALITÀ	4
1.2 APPLICAZIONE	4
1.3 PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ	4
1.4 PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	6
<b>2. GENERALITÀ</b>	<b>8</b>
2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI	8
2.2 TERMINI E DEFINIZIONI	8
<b>3. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</b>	<b>9</b>
3.1 REQUISITI GENERALI	10
3.1.1 Outsourcing	11
3.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	12
3.2.1 Generalità	12
3.2.2 Manuale della Qualità	12
3.2.3 Procedure Gestionali	12
3.2.4 Linee Guida (solo per servizi di mediazione culturale)	12
3.2.5 Piano Operativo (solo per servizi di pulizia, facchinaggio e movimentazione merce)	13
3.2.6 Piano Haccp (solo per servizi di gestione cucine)	13
3.2.7 Modulistica e documenti di funzionamento e gestione del sistema	13
3.2.8 Registros della qualità	13
3.2.9 Tenuta sotto controllo dei documenti	14
3.2.10 Documenti di origine esterna generali	14
3.2.11 Tenuta sotto controllo delle registrazioni	14
<b>4. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>16</b>
4.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE	16
4.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE	16
4.3 POLITICA PER LA QUALITÀ	16
4.4 PIANIFICAZIONE	17
4.4.1 Obiettivi per la Qualità	17
4.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la Qualità	17
4.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	18
4.5.1 Responsabilità e autorità	18
4.5.2 Rappresentante della direzione	22
4.5.3 Comunicazione interna	23
4.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	23
4.6.1 Generalità	23
4.6.2 Elementi in ingresso per il riesame	23
4.6.3 Elementi in uscita dal riesame	24
<b>5. GESTIONE DELLE RISORSE</b>	<b>25</b>
5.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	25
5.2 RISORSE UMANE	25
5.2.1 Generalità	25
5.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento	26
5.3 INFRASTRUTTURE	28
5.4 AMBIENTE DI LAVORO	29
<b>6. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>30</b>
6.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO / SERVIZIO	30
6.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	31
6.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto / servizio	31
6.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto / servizio	32
6.2.3 Comunicazione con il cliente	33
6.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO	33
6.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	34
6.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo	35
6.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo	35
6.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo	35
6.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo	36
6.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo	36
6.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo	36
6.4 APPROVVIGIONAMENTO	37
6.4.1 Processo di approvvigionamento	37
6.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento	39
6.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati	40
6.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI	41
6.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi	41
6.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi	43
6.5.3 Identificazione e rintracciabilità	43
6.5.4 Proprietà del cliente	44

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	3 di 54

6.5.5	Conservazione dei prodotti.....	45
6.6	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE .....	45
<b>7.</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO .....</b>	<b>47</b>
7.1	GENERALITÀ.....	47
7.2	MONITORAGGIO E MISURAZIONI .....	47
7.2.1	Soddisfazione del cliente.....	47
7.2.2	Audit interni .....	48
7.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi.....	49
7.2.4	Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi .....	49
7.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI/SERVIZI NON CONFORMI .....	51
7.4	ANALISI DEI DATI.....	52
7.5	MIGLIORAMENTO.....	53
7.5.1	Miglioramento continuo.....	53
7.5.2	Azioni correttive.....	53
	<i>GESTIONE DELLE AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO – AZIONI CORRETTIVE.....</i>	<i>53</i>
7.5.3	Azioni preventive.....	54

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	4 di 54

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

### 1.1 GENERALITÀ

Il manuale fornisce una descrizione generale di cosa in termini di responsabilità, strutture e modalità operative, la direzione aziendale ha messo in piedi al fine di

- ❑ dimostrare la propria capacità di fornire, con regolarità, prodotti e/o servizi che soddisfino ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili,
- ❑ accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del sistema di gestione per la qualità, compresi i processi per migliorare in continuo il sistema ed assicurare la conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili.

In questo Manuale, così come richiesto dalla norma di riferimento, sono stabiliti le politiche e gli impegni dell'azienda, la struttura del sistema di gestione, i processi aziendali, le attività e le responsabilità per l'attuazione delle politiche ed il conseguimento degli obiettivi.

Il come attuare quanto indicato nel manuale è riportato in procedure documentate e/o documenti di dettaglio in funzione della importanza e criticità del singolo processo individuato.

### 1.2 APPLICAZIONE

Il Sistema di gestione per la Qualità, descritto nel presente manuale, ha il fine di tenere sotto controllo i processi coinvolti direttamente ed indirettamente nella

*Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia, facchinaggio, movimentazione merce, gestione cucine, finalizzati all'inserimento lavorativo*  
*Progettazione ed erogazione di servizi sociali di mediazione culturale.*

Il campo di applicazione riguarda tutte le figure della società, coinvolte nel Sistema di Gestione della Qualità e che hanno influenza diretta o indiretta sulla qualità dei servizi erogati e inerenti l'oggetto di certificazione.

#### *Esclusioni ammesse:*

**Non sono previste esclusioni dei punti norma.**

### 1.3 PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Enova Sociale è una cooperativa sociale di tipo B che persegue come propria missione l'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate (L. 381/91).

Enova Sociale sorge dalla trasformazione di una cooperativa di produzione lavoro. Nasce come realtà imprenditoriale da un rapporto inizialmente esclusivo con il privato, la successiva evoluzione come sociale rende la cooperativa attenta alle proprie finalità solidaristiche (essendo retta da principi mutualistici e senza fini di lucro), ma aperta al confronto con le esigenze del mercato e dell'economia di piccola e media impresa del territorio in cui opera.

La genesi descritta ne determina anche l'originalità nel panorama della cooperazione sociale di produzione-lavoro del territorio, qualificandone l'esperienza e la vocazione di impresa preparata ad affrontare il rapporto sia con l'ente pubblico sia con l'azienda privata nella prospettiva del sostegno alla economia del territorio e della gestione di servizi innovativi.

Enova Sociale occupa attualmente circa 140 persone applicando il CCNL di rif. delle cooperative sociali, ed è in grado di gestire con professionalità e competenza attività in proprio o in regime di out-sourcing ( per es. cessione della gestione di rami d'azienda o comparti produttivi di aziende private, oppure convenzionamento o appalto di parte di servizi di un ente pubblico o privato).

In particolare è in grado di gestire i servizi afferenti alle seguenti aree di attività:

**SERVIZI DI SUPPORTO ALL'IMPRESA** e all'integrazione tra modelli imprenditoriali ed economia sociale;

**Mediazione linguistico culturale e progetti legati al tema dell'immigrazione**

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	5 di 54

Nell'ambito della mediazione linguistico culturale Enova Sociale ha gestito servizi afferenti alle seguenti attività:

1. Dal 1997 ad oggi: gestisce un servizio di mediazione linguistico culturale sociale e sanitario ed N. VERDE per il Comune di Venezia (Servizio città e prostituzione)

Attività:

- interpretariato e traduzioni;
- servizi di mediazione linguistico culturale;
- attività di prevenzione socio sanitaria ed educazione alla salute;
- attività di protezione sociale;
- formazione per operatori sociali sulle problematiche dell'immigrazione;
- formazione di mediatori linguistico culturali;
- formazione e supporto nella gestione dei conflitti in campo economico e lavorativo tra italiani e stranieri;

2. Da Aprile 2001 ad oggi: gestisce per l'AUSL 13 un servizio (L.41/97) di mediazione linguistico culturale nell'ambito del progetto "Prostituzione Migrante e Marginalità"

3. Da aprile 2003 ad oggi gestisce per la Provincia di Bologna un servizio di mediazione scio-culturale presso i Centri per l'Impiego dell'intera provincia. Il servizio offre la presenza stabile presso i Cip di sette mediatori.

Attività della gestione caratteristica

Produzione industriale

- servizi ausiliari alla produzione, alla distribuzione e commercializzazione per qualsiasi comparto/settore produttivo (imballaggio, confezionamento, magazzinaggio, carico/scarico, trasporti ecc.);
- servizi di manutenzione e facchinaggio.

Servizi di logistica

- Servizio di gestione del magazzino, in entrata e in uscita, attraverso l'utilizzo di software specifici.

Servizi di data entry per aziende pubbliche e private:

- Gestione di un servizio di data entry, caricamento informatico di schede e floppy giacenti presso la sede della Regione Veneto, Direzione Lavori Pubblici, Osservatorio sugli Appalti per conto della Regione Veneto da agosto 2001a novembre 2003. Media operatori utilizzati 4 operatori (di cui 3 svantaggiati ai sensi art. 4 L. 381/91).

Servizi ausiliari e generici

- servizi di custodia, portierato e vigilanza non armata,
- servizi di fattorinaggio;
- gestione parcheggi e aree di parcheggio private;
- servizi di pulizia e igienizzazione in ambiente d'ufficio, industriale e nell'ambito di strutture comunitarie;
- 

Amministrazione e segreteria

- servizi di battitura testi, redazione rapporti, pubblicizzazione, mailing list;
- servizi di segreteria generale e direzionale;
- servizi di reception e telelavoro;
- servizi amministrativi e contabili;
- realizzazione e gestione di banche dati / aggiornamento e personalizzazione data base.
- Servizi logistici, gestione di magazzino, fatturazione.

Partnership

Aderisce al Consorzio Impresa Sociale. E' socio sovventore della Coop. Sociale Patagonia e della Coop. Soc. Alba.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	6 di 54

## ALBI

E' iscritta all'albo regionale delle cooperative sociali sezione B. E' inoltre iscritta all'albo delle associazioni che realizzano attività continuative sull'immigrazione L.R. 9/90 e alla sezione 2-3 L. 40 art. 18. E' inoltre iscritta presso l'albo comunale del Comune di Venezia.

## VALORE AGGIUNTO

flessibilità

sviluppo dell'impresa sociale

unione tra esperienza sociale ed esperienza organizzativo-produttiva

progetti individualizzati di recupero socio-lavorativo

## 1.4 PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Di seguito sono riportati i processi del sistema di gestione per la qualità, le loro interazioni, il collegamento con le diverse funzioni aziendali, con le sezioni del presente manuale e con le procedure che li descrivono in dettaglio ed uno schema ove è visibile la loro sequenza.

	N°	Processo	Sezioni MQ	Proc.	DG	Q	HACCP	COMM	GEST. SERV.	ACQ	AMM	Inter-azioni
Direttivi	1.	Responsabilità della direzione	5	MQ01	R	C	C	I	I	I	I	7,10,12
Primari	2.	Gestione attività commerciali	7.2	MQ01		I	I	R	C	C	C	4,5
	3.	Progettazione	7.3	MQ01			C	C	C	C	C	2,4,5
	4.	Approvvigionamenti	7.4,8.2.4	MQ01		C	C	C	C	R	C	2,3,5
	5.	Erogazione del servizio	7.5.1,7.5.2, 8.2.4	PG7.1 PG7.2 PG.7.3		C	R	I	R	R	C	I
Supporto	6.	Sistema di gestione per la qualità, gestione documentazione e	4, 5	PG4.1 PG4.2	R	R	R	R	R	R	R	Tutti i processi
	7.	Gestione della qualità	8.3, 8.5	PG8.1 PG8.3	C	R	C	C	C	C	C	Tutti
	8.	Audit	8.2.2	PG8.2	R	C	I	I	I	I	I	Tutti
	9.	Manutenzione	6.3	MQ01			I		R	I	I	5
	10.	Gestione della formazione	6.2.2	MQ01	R	C	C	I	I	I	I	Tutti
	11.	Gestione della strumentazione	7.6	PG7.6		R	C		C			5
	12.	Analisi dei dati	8.2.1, 8.2.3	MQ01	C	R	C	I	I	I	I	Tutti

### Legenda

R Funzione responsabile del processo

C Funzione che collabora nella esecuzione del processo

I Funzione che fornisce informazioni per l'esecuzione del processo

Processi direttivi Rappresentano quei processi che sono di indirizzo del Sistema Qualità

Processi principali Rappresentano quei processi che costituiscono la realizzazione della fornitura, ed hanno un maggior impatto sul business aziendale, fornendo un maggior contributo al valore aggiunto, all'organizzazione, e obiettivi aziendali

Processi di supporto Rappresentano quei processi che contribuiscono alla gestione, al monitoraggio e controllo, all'analisi ed al miglioramento dei processi e del Sistema di Gestione della Qualità

Ogni processo principale, descritto nel capitolo 7 di questo manuale, interagisce con ognuno dei processi direttivi e di supporto, descritti nella sezioni 4-5-6-8 di questo manuale.

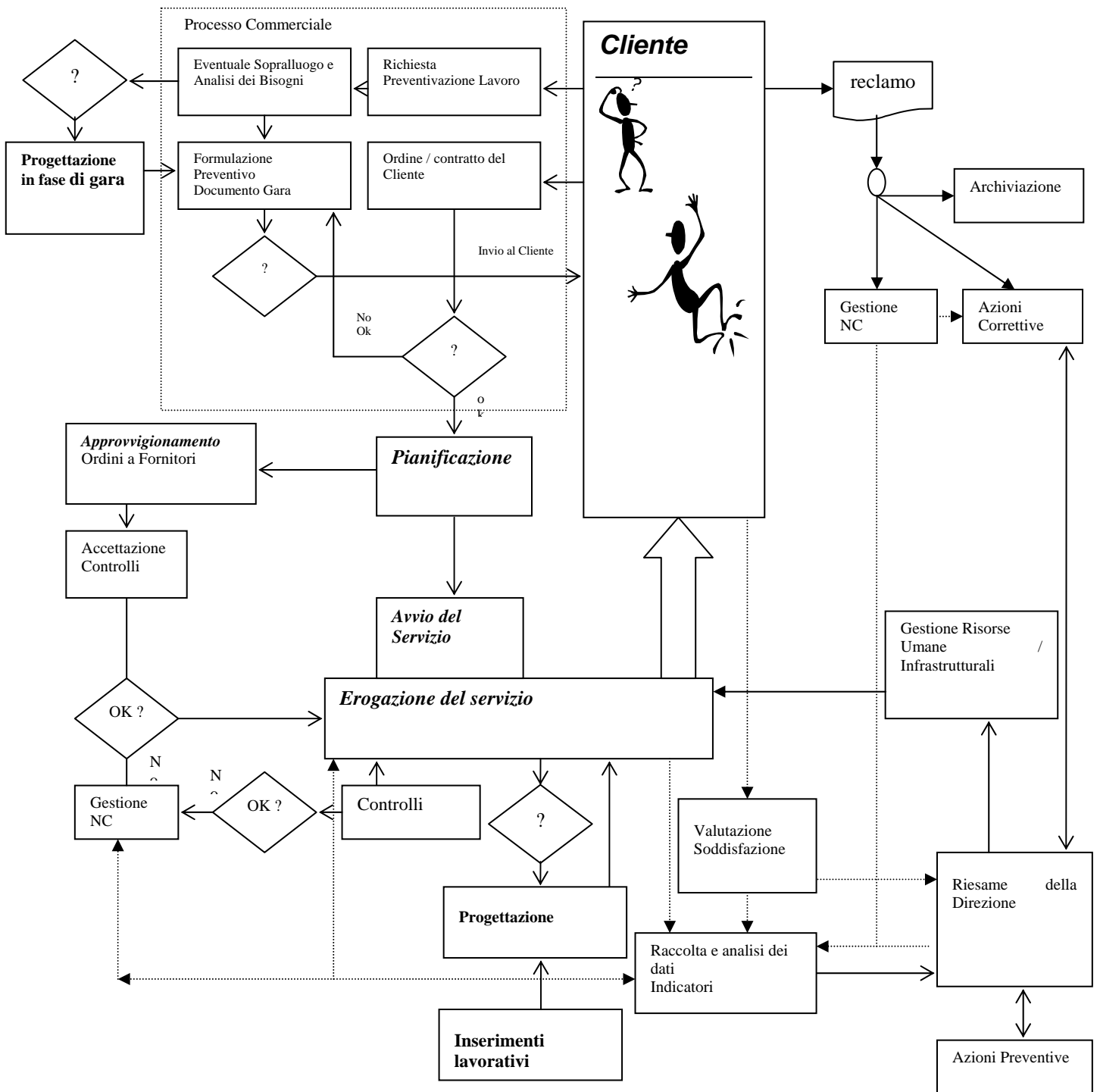


Figura 1: interazione tra i processi

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	8 di 54

## 2. GENERALITÀ

### 2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

Le normative prese a riferimento per l'introduzione e il mantenimento del sistema di Gestione per la qualità della società, nonché utilizzate per la stesure del presente Manuale Qualità sono state:

Norma UNI-EN ISO 9000 :2005 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia

Norma UNI-EN ISO 9001 :2008 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti

D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 “Codice Privacy”

D.Lgs. 81/08 Testo unico sulla sicurezza

Regolamento 178/2002 - Pacchetto igiene

📖 Norme tecniche e disposizioni di Legge specificamente applicabili all'attività ed alla produzione aziendale; esse sono richiamate puntualmente nei documenti commerciali, amministrativi e tecnici.

Apposito elenco delle norme e delle disposizioni di legge è predisposto e tenuto aggiornato; le norme e le disposizioni di legge sono opportunamente diffuse e illustrate all'interno dell'organizzazione come previsto dalla procedura 4.1 “Tenuta sotto controllo dei documenti.

### 2.2 TERMINI E DEFINIZIONI

Per i termini tecnici e le definizioni utilizzate nel presente manuale si deve fare riferimento in prima battuta alla edizione corrente della norma UNI EN ISO9001 ed in seconda battuta alla edizione corrente della norma UNI EN ISO9000.



Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	9 di 54

### 3. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Per guidare e far funzionare con successo l'organizzazione di Enova Sociale è necessario dirigerla e tenerla sotto controllo in maniera sistematica e trasparente.

Il successo può derivare dall'attuazione e dall'aggiornamento di un sistema di gestione progettato per migliorare con continuità le prestazioni tenendo conto delle esigenze di tutte le parti interessate.

La gestione dell'organizzazione comprende tra le altre discipline di gestione, la gestione per la qualità.

La Direzione di Enova Sociale utilizza gli 8 principi di gestione per la qualità, identificati dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008, per guidare l'organizzazione verso il miglioramento delle prestazioni.

#### a. orientamento al cliente

l'organizzazione dipende dai propri clienti e deve pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro **requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative**.

#### b. leadership

la direzione e le funzioni stabiliscono unità di intenti e di indirizzo dell'organizzazione. Essi devono creare e mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente i soci nel perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

#### c. coinvolgimento del personale

le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione.

#### d. approccio per processi

un risultato desiderato si ottiene con maggiore efficienza quando le relative attività e risorse sono gestite come un processo.

#### e. approccio sistemico alla gestione

identificare, capire e gestire (come fossero un sistema) processi tra loro correlati contribuisce all'efficacia dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi.

#### f. miglioramento continuo

il miglioramento continuo delle prestazioni complessive è un obiettivo permanente dell'organizzazione

#### g. decisioni basate su dati di fatto

le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e informazioni.

#### h. rapporti di reciproco beneficio con i fornitori

un'organizzazione ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora per entrambi la capacità di creare valore.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	10 di 54

### 3.1 REQUISITI GENERALI

Enova Sociale fa propri gli approcci della normativa di riferimento ISO 9001:2008 verso il miglioramento e riconosce nella sua organizzazione i macroprocessi descritti nella figura seguente e trattati nel presente Manuale.



Pertanto l'organizzazione della Società ha stabilito, documentato, attuato, e si impegna ad aggiornare e migliorare con continuità il proprio Sistema di gestione per la Qualità rispondente ai requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008.

Allo scopo di mettere in atto il Sistema di gestione per la Qualità, l'organizzazione, attraverso la documentazione descrittiva, ha svolto le seguenti attività:

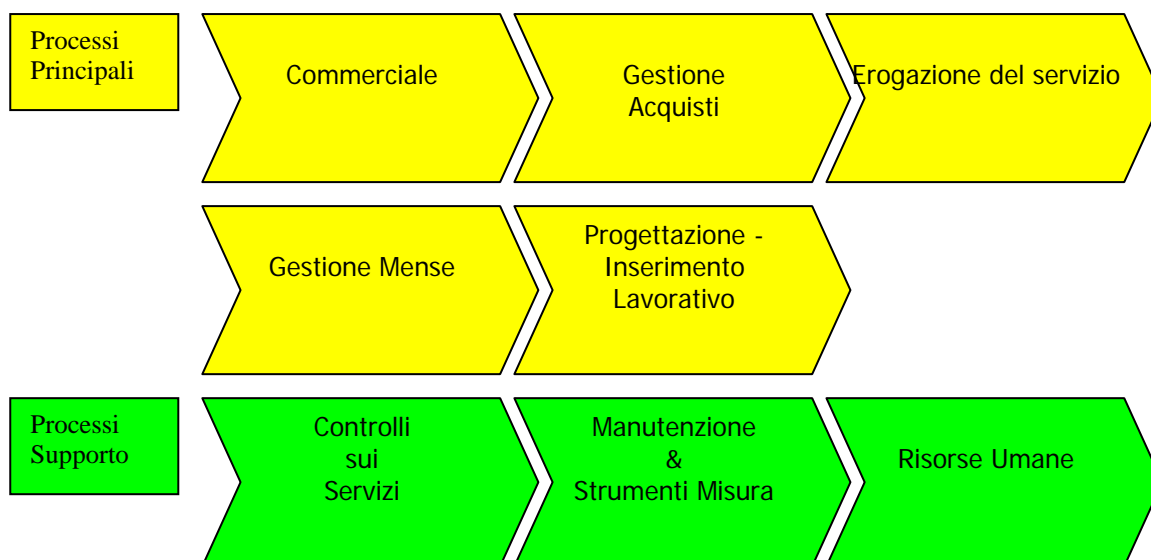
- identificato i processi necessari per il Sistema di gestione della Qualità;
- stabilito la sequenza e le interazioni tra questi processi;
- stabilito criteri e metodi per assicurarsi dell'efficace operatività e del controllo dei processi;

inoltre nell'applicazione del Sistema di gestione per la Qualità si impegna di:

- assicurare la disponibilità delle informazioni necessarie a supportare l'attuazione ed il monitoraggio dei processi;
- misurare, monitorare, analizzare i processi ed attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuativo;
- attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	11 di 54

L'organizzazione gestisce i processi qui di seguito indicati in accordo con la norma di riferimento e la normativa cogente citata al paragrafo 3.1 del presente Manuale.



In considerazione della tipologia di servizi che vengono acquisiti e del relativo livello qualitativo, della preparazione e competenza del proprio personale, la Cooperativa Enova Sociale ha strutturato la documentazione in relazione ai propri processi come descritto al paragrafo 2.4.

### 3.1.1 Outsourcing

La Cooperativa non impiega per le proprie attività fornitori in outsourcing.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	12 di 54

## 3.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

### 3.2.1 Generalità

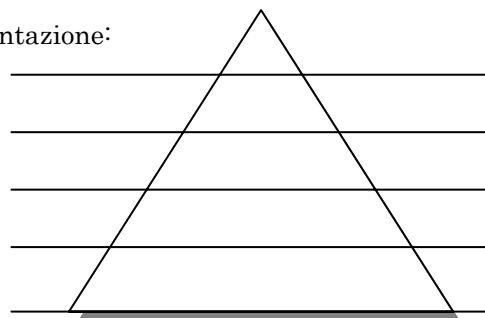
Enova Sociale ha sviluppato il sistema di gestione per la qualità documentandolo nel presente Manuale della Qualità, in una serie di Procedure Gestionali, ed in un insieme di documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace funzionamento ed il controllo dei suoi processi.

L'estensione della documentazione del Sistema di gestione per la Qualità è dipesa dai seguenti fattori:

- dimensione e tipo di organizzazione;
- complessità e tipo di iterazione tra i processi;
- competenza del personale.

Il Sistema di gestione per la Qualità si basa sulla seguente documentazione:

- ✓ Manuale della Qualità – Politica per la Qualità, Obiettivi;
- ✓ Procedure Gestionali;
- ✓ Linee Guida;
- ✓ Piani Operativi; Piani Haccp
- ✓ Documenti di funzionamento e gestione del sistema
- ✓ Modulistica
- ✓ Registrazioni della qualità
- ✓
- ✓ Piramide della Qualità
- ✓



### 3.2.2 Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità è il documento di riferimento nell'ambito del sistema di gestione per la qualità di Enova Sociale; esso descrive i processi principali e ne individua le responsabilità, risponde punto per punto ai requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008, richiama le procedure sviluppate e riporta le modalità operative e le responsabilità dove non è prevista una procedura.

### 3.2.3 Procedure Gestionali

Le Procedure Gestionali documentate sono documenti prescrittivi che definiscono come svolgere un'attività in maniera pianificata e sistematica, le relative responsabilità di dettaglio, nonché la documentazione di supporto impiegata.

Le procedure tipicamente riportano:

- ✓ scopo e campo di applicazione;
- ✓ riferimenti, definizioni, responsabilità;
- ✓ modalità operative;
- ✓ allegati, flusso delle attività.

### 3.2.4 Linee Guida (solo per servizi di mediazione culturale)

Sono dei documenti tecnico-scientifico-medico-metodologici di riferimento a supporto delle attività nell'ambito dell'erogazione della singola tipologia di servizio culturale socio assistenziale educativo erogato. Tali documenti si rifanno alla più nota bibliografia di riferimento (tale bibliografia è riportata all'interno della linea guida del servizio).

All'interno si trovano anche ad esempio: schema di allocazione risorse, orario mediatori (quando la pianificazione è a carico della cooperativa), scheda ore servizio (front office / back office), registrazione attività, modalità di compilazione e fac simile relazioni, ecc. .

La "validazione" di tale documento avviene successivamente nel tempo dal riscontro della Società di operare conformemente alla politiche di Enova Sociale ed alle richieste della Committenza e quindi dalla validazione dei servizi erogati.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	13 di 54

### 3.2.5 Piano Operativo (solo per servizi di pulizia, facchinaggio e movimentazione merce)

Il Piano operativo è una sorta di Piano Qualità della commessa è il documento che precisa le modalità operative, le risorse, la sequenza delle attività dello specifico servizio.

Nel Piano operativo sono riportati:

- ✓ oggetto descrizione del servizio;
- ✓ risorse impiegate;
- ✓ modalità di erogazione del servizio ed esecuzione delle attività previste;
- ✓ controlli.

Il Piano operativo contiene e richiama la documentazione predisposta specificamente per la gestione della commessa. Il Piano operativo consiste nella rielaborazione del progetto ad un fine operativo di gestione del servizio.

### 3.2.6 Piano Haccp (solo per servizi di gestione cucine)

Si tratta del documento previsto per legge integrato con le indicazioni operative e le necessarie registrazioni per la gestione del servizio; pertanto nel documento vengono precisate le modalità operative, le risorse, la sequenza delle attività dello specifico servizio.

Tipicamente il documento viene integrato con i seguenti documenti: piano cuoche / operatori, menù, ricette, registrazione pasti erogati, controlli di sistema.

Il Piano Haccp contiene e richiama la documentazione predisposta specificamente per la gestione della cucina.

### 3.2.7 Modulistica e documenti di funzionamento e gestione del sistema

Enova Sociale, al fine di uniformare e di avere un'efficace gestione delle registrazioni delle attività e dei controlli, ha predisposto una serie di modelli di moduli il cui impiego è richiamato nella documentazione descrittiva del sistema sopra citata; inoltre impiega una serie di documenti, tipicamente sotto forma di elenchi, a supporto del funzionamento del Sistema di gestione per la Qualità.

### 3.2.8 Registrazioni della qualità

Le Registrazioni della qualità sono i documenti che riportano i risultati ottenuti e forniscono evidenza delle attività prescrittive del sistema qualità.

Enova Sociale ha predisposto e tiene costantemente aggiornato il presente Manuale della Qualità, che illustra il Sistema di gestione per la Qualità.

Il presente Manuale:

- a. include il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità nonché dettagli sulle esclusioni ammesse (si veda paragrafo 2.2);
- b. richiama le procedure documentate predisposte;
- c. descrive l'interazione tra i processi del sistema.

Enova Sociale ha predisposto le seguenti procedure gestionali:

- |                |  |
|----------------|--|
| ✓ Procedura n. | ✓ Titolo   |
| ✓ 4.1          | ✓ Tenuta sotto controllo dei documenti                           |
| ✓ 4.2          | ✓ Tenuta sotto controllo delle registrazioni                     |
| ✓ 7.1          | ✓ Inserimento lavorativo e tirocinio lavorativo                  |
| ✓ 7.2          | ✓ Erogazione del servizio di pulizie – facchinaggio e controlli  |
| ✓ 7.3          | ✓ Gestione degli strumenti di misura                             |
| ✓ 8.1          | ✓ Gestione delle non conformità - Azioni correttive e preventive |
| ✓ 8.2          | ✓ Verifiche ispettive interne                                    |
| ✓ 8.3          | ✓ Gestione Reclami   |
| ✓              | ✓  |

Qualora la Direzione di Enova Sociale, in seguito all'evoluzione del proprio Sistema di gestione per la Qualità, rilevi la necessità di sviluppare altre procedure, attiverà azioni correttive e preventive in sede di riesame della direzione, per eseguire le eventuali modifiche del sistema.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	14 di 54

### 3.2.9 Tenuta sotto controllo dei documenti

I documenti descrittivi e precedentemente riportati del Sistema di gestione per la Qualità sono tenuti sotto controllo.

Enova Sociale ha definito un'apposita procedura (PG4.1 "Tenuta sotto controllo dei documenti") nella quale sono descritte le modalità e le responsabilità nel dettaglio per:

- ✓ approvare i documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro emissione;
- ✓ riesaminare, aggiornare (quando necessario) e riapprovare i documenti stessi;
- ✓ assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti;
- ✓ assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione;
- ✓ assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili;
- ✓ assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata;
- ✓ prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo.

#### 3.2.10 Documenti di origine esterna generali

Particolare attenzione viene posta ai documenti di origine esterna che sono individuati nelle seguenti tipologie di documenti :

- norme e leggi relative al servizio;
- normative inerenti i sistemi di gestione per la qualità;
- norme e leggi relative alla sicurezza e igiene del posto di lavoro;
- cataloghi tecnici, schede tecniche di sicurezza relativi ai prodotti approvvigionati.

Per ogni tipologia di documento è individuato un Responsabile della gestione e aggiornamento (indicato in procedura PG4.1) e redige uno o più elenchi di controllo della documentazione di origine esterna dove riporta:

- o il tipo documento,
- o lo stato di revisione (quando disponibile),
- o l'ubicazione/utilizzatore.

La verifica dell'aggiornamento di tali documenti è fatta a cura dei responsabili indicati in base alle informazioni in possesso dirette/indirette.

Se vi è necessità di portare a conoscenza del personale il contenuto del documento di origine esterna, si potrà, attenendosi a quanto previsto in procedura, distribuirlo in forma controllata, utilizzando apposita Lista di distribuzione.

Eventuali documenti superati e conservati per varie ragioni sono annullati con apposita dicitura "Annullato il .....".

#### 3.2.11 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni della qualità sono i documenti che forniscono evidenza della conformità ai requisiti, dello svolgimento delle attività aziendali che influiscono sul sistema, dei relativi risultati e dell'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità.

Le registrazioni vengono predisposte con le responsabilità e le modalità previste dal presente manuale e procedure collegate.

Enova Sociale prevede che tutte le registrazioni siano leggibili attraverso una corretta compilazione da parte del personale, univocabilmente identificabili, rintracciabili nei tempi previsti.

Enova Sociale ha definito un'apposita procedura (PG4.2 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni") nella quale descrive le modalità e le responsabilità nel dettaglio per:

- identificazione;
- archiviazione;
- conservazione;
- protezione;

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	15 di 54

- reperibilità;
- definizione della durata della conservazione;
- eliminazione.

I documenti di registrazione della qualità, presi in considerazione dalla Enova Sociale, sono i seguenti:

- registrazioni delle attività di riesame della direzione;
- registrazioni sul grado di istruzione, sull'addestramento, sull'abilità e sull'esperienza del personale;
- registrazioni delle attività di pianificazione della formazione;
- registrazioni dei riesami degli accordi commerciali;
- registrazioni delle attività di valutazione e monitoraggio dei fornitori;
- registrazioni degli elementi in ingressi alla progettazione e allo sviluppo;
- registrazioni delle attività di riesame, verifica, validazione della progettazione e dello sviluppo;
- registrazioni delle modifiche della progettazione e dello sviluppo;
- registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi ed i prodotti/servizi risultanti soddisfino i requisiti;
- registrazioni della validazione dei processi di erogazione del servizio;
- registrazioni dei controlli in accettazione e sulle proprietà del cliente;
- registrazione dei controlli svolti dai fornitori;
- registrazioni della pianificazione, conduzione e dei relativi risultati relativi degli audit;
- registrazioni della gestione delle non conformità;
- registrazioni delle azioni correttive e preventive.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	16 di 54

## 4. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

### 4.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione attraverso le proprie attività e le proprie decisioni, fornisce evidenza dell'impegno nello sviluppo e nella messa in atto del sistema di gestione per la qualità e nel miglioramento continuo della sua efficacia.

Tali attività e decisioni si traducono nei seguenti impegni:

- ✓ diffondere l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili;
- ✓ emanare la politica per la qualità e verificandone periodicamente la sua adeguatezza;
- ✓ definire periodicamente gli obiettivi per la qualità;
- ✓ svolgere i periodici Riesami della direzione e incontri a livello di Direzione in merito alla qualità del servizio;
- ✓ rendere disponibili le risorse necessarie.

### 4.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

Enova Sociale individua come clienti – parti interessate:

- ✓ il committente;
- ✓ il socio, l'operatore;
- ✓ fornitori e partner.

Delle parti interessate citate, sistematicamente, vengono individuate esigenze e bisogni.

Nei riguardi della committenza la qualità del servizio è individuata dai seguenti fattori:

- ✓ conformità dei lavori - servizi,
- ✓ flessibilità e capacità di risposta alle esigenze puntuali del committente,
- ✓ competenza del personale impiegato,
- ✓ affidabilità.

Anche sulla base degli elementi sopracitati, sono definite le caratteristiche del servizio.

In merito all'attenzione al cliente interno, tutti i soci di Enova Sociale sono coinvolti nell'organizzazione, negli obiettivi e nella gestione della società attraverso la partecipazione attiva agli organi sociali quali l'Assemblea dei Soci e il Consiglio di Amministrazione.

### 4.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione della Società Enova Sociale, nelle persone del Consiglio di Amministrazione, ha definito la politica dell'Azienda nei confronti della qualità, formalizzandola in un documento ufficiale denominato "Politica per la qualità" (riportata in allegato).

La Direzione assicura che la politica per la qualità:

- a. è appropriata agli scopi dell'organizzazione,
- b. include l'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

#### ***Obiettivi per la qualità***

La Direzione in sede di Riesame della direzione definisce gli obiettivi per la qualità per le pertinenti funzioni aziendali in coerenza con la presente Politica per la qualità e con il Sistema di gestione per la Qualità.

Tali obiettivi vengono periodicamente riesaminati.

#### ***Diffusione***

La politica per la qualità è diffusa e compresa dai componenti dell'organizzazione in relazione al loro ruolo.

La diffusione della Politica per la qualità a tutti i livelli dell'Azienda e la sua attuazione sono assicurate mediante:

- esposizione della Politica per la qualità firmata dal Presidente negli uffici e negli spazi predisposti presso i luoghi dove viene svolto il servizio;
- consegna a tutti i soci della Politica per la qualità e sua illustrazione a cura dei Responsabili;



Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	17 di 54

- verifica formale della sua comprensione e attuazione nelle attività di verifica ispettiva interna;
- verifica informale nell'occasione dei frequenti contatti fra la Direzione e i soci;
- attività di formazione per la qualità.

### **Adeguatezza**

La politica per la qualità è periodicamente riesaminata in sede di Riesame della direzione allo scopo di conservarne l'adeguatezza.

## **4.4 PIANIFICAZIONE**

### **4.4.1 Obiettivi per la Qualità**

La Direzione di Enova Sociale stabilisce in sede di riesame della direzione gli obiettivi di dettaglio per la qualità per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione.

Nell'esprimere tali obiettivi di dettaglio, la Direzione considera la loro misurabilità, la loro coerenza con la Politica per la qualità e con le altre strategie aziendali, includendovi l'impegno al miglioramento continuativo.

Gli obiettivi per la qualità assunti, includono quelli necessari per ottemperare ai requisiti dei servizi.

La Direzione, nel fissare tali obiettivi, prende in esame:

- ✓ le esigenze presenti e future di Enova Sociale e dei mercati di riferimento;
- ✓ quanto di significativo emerge dal Riesame della direzione;
- ✓ le prestazioni dei servizi e dei processi;
- ✓ il grado di soddisfazione delle parti interessate (Committente, Socio);
- ✓ le opportunità di miglioramento;
- ✓ le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi.

Gli obiettivi per la Qualità sono documentati su apposito modulo "Obiettivi per la Qualità" (mod. OPQ), nel quale si individuano:

- ✓ l'aspetto del processo – caratteristica del servizio – correlazione con la politica per la qualità;
- ✓ la situazione in essere;
- ✓ le azioni e le risorse di miglioramento;
- ✓ l'obiettivo (il valore deve essere misurabile e va specificato anche il metodo di misura poggiandosi eventualmente agli indicatori di processo);
- ✓ tempistiche di attuazione dell'obiettivo;
- ✓ le responsabilità principali del percorso di miglioramento.

Gli obiettivi per la Qualità sono diffusi all'interno dell'organizzazione alle pertinenti funzioni aziendali attraverso i consueti strumenti di comunicazione interna.

Come riportato al paragrafo 5.6, in occasione del Riesame della direzione viene verificato il raggiungimento degli obiettivi del periodo preso in esame, e ne vengono fissati di nuovi per il periodo successivo.

### **4.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la Qualità**

La Direzione si assume la responsabilità per la pianificazione della Qualità, tale pianificazione si basa sull'identificazione dei processi fondamentali della Società riportati nel paragrafo 4.1 "Requisiti generali", necessari per conseguire in modo efficace ed efficiente gli obiettivi per la Qualità e per soddisfare i requisiti coerentemente con le strategie aziendali.

La Direzione nell'attività di pianificazione prende in considerazione:

- ✓ le strategie e gli obiettivi aziendali, formalizzati o meno, nelle loro espressioni etico - sociali, economiche, politiche, di sicurezza nei suoi vari aspetti;
- ✓ la qualità del servizio;
- ✓ le caratteristiche e le aspettative dei clienti;

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	18 di 54

- ✓ le risorse tipicamente utilizzate;
- ✓ personale con adeguata competenza;
- ✓ mezzi e attrezzature per l'esecuzione dei lavori ed erogazione dei servizi;
- ✓ uffici e attrezzature informatiche.

L'attività di pianificazione del Sistema gestione per la Qualità si traduce nel presente manuale della qualità, nelle procedure gestionali, nelle istruzioni operative, nelle linee guida, nei piani operativi del servizio, nei piani haccp, nella modulistica e nei documenti di funzionamento del sistema.

Inoltre, adotta specifici piani della qualità per i lavori e servizi qualora non rientrino nelle attività descritte e coperte dal presente manuale o presentino caratteristiche tali da richiedere una pianificazione ed esecuzione fuori dall'ordinario.

Tali piani qualità fanno in modo che il servizio sia definito ed erogato al meglio di quanto richiesto dal Cliente.

Tali Piani qualità definiscono le:

- ✓ specifiche del servizio,
- ✓ specifiche delle modalità di erogazione,
- ✓ specifiche di controllo,
- ✓ le risorse.

Il Sistema di gestione per la Qualità descritto dal presente Manuale della Qualità e dai documenti collegati predisposti, inclusi i Piani qualità, è adeguato al raggiungimento della qualità dei lavori/servizi, alla soddisfazione del cliente, allo sviluppo delle risorse e al raggiungimento degli obiettivi delle strategie aziendali, oltre a quelle della qualità, e del miglioramento continuo.

La Direzione in occasione del periodico Riesame valuta l'integrità e quindi l'adeguatezza e l'idoneità del Sistema di gestione per la Qualità, in particolare quando siano state pianificate ed attuate modifiche allo stesso.

Modifiche che tipicamente vengono pianificate ed attuate in seguito all'esito ed alle azioni successive alle verifiche ispettive, variazioni nelle risorse disponibili, modifiche ed innovazioni dei processi e delle tecnologie, cambiamenti nel mercato.

In tale sede vengono decise le opportune azioni volta per volta al fine di garantire l'integrità del Sistema di gestione.

## 4.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

La Direzione in merito alla conduzione del Sistema di gestione per la Qualità ha definito e documentato, come illustrato ai punti seguenti:

- Responsabilità ed autorità;
- L'incarico al Rappresentante della direzione;
- Le comunicazioni interne.

### 4.5.1 Responsabilità e autorità

Enova Sociale ha definito e documentato responsabilità ed autorità di tutti i soci che svolgono attività che hanno influenza sulla qualità, in particolare coloro che devono disporre di autonomia organizzativa ed autorità necessarie per:

- ✓ prevenire il verificarsi di Non Conformità;
- ✓ identificare e registrare ogni problema relativo al servizio, al processo e al sistema di gestione per la qualità e la conduzione delle verifiche ispettive interne della qualità;
- ✓ avviare e proporre azioni correttive e preventive, e quindi verificarne l'efficacia;

Responsabilità, autorità e rapporti reciproci sono stati delineati nell'Organigramma Aziendale, che indica le funzioni principali e definisce le linee di dipendenza gerarchica tra le diverse posizioni organizzative; e nel Mansionario di primo livello – compiti e responsabilità, che descrive i compiti assegnati nella conduzione aziendale per la qualità.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	19 di 54

Le responsabilità principali sono indicate nello schema qui di seguito.

Consiglio di Amministrazione <i>(C.d.A.)</i>	<p>È l'organo di governo dell'organizzazione, opera in conformità a quanto definito e stabilito a statuto e regolamento della Cooperativa.</p> <p>È eletto dall'Assemblea dei soci ed è costituito da 4 membri.</p> <p>Rientrano nelle mansioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definire in accordo con il Presidente ed il Responsabile Qualità la politica aziendale per la qualità;</li> <li>▪ Divulgare e sostenere a tutti i livelli, per ogni funzione, la politica aziendale per la Qualità;</li> <li>▪ Delibera per quanto concerne le ammissioni a socio, assunzioni, dimissioni e gli eventuali provvedimenti disciplinari;</li> <li>▪ Definire, gli obiettivi di carattere commerciale, economico e strategico, individuando le politiche necessarie al conseguimento degli obiettivi stessi;</li> <li>▪ Approva i programmi di formazione ed elabora i piani di investimento per le necessità operative e lo sviluppo della Società;</li> <li>▪ Assicura che le attività della Società vengano eseguite nel rispetto degli obblighi di Legge;</li> <li>▪ Convoca l'assemblea dei soci ordinarie e straordinarie.</li> </ul>
Presidente <i>(PRS)</i>	<p>È il Rappresentante Legale dell'organizzazione.</p> <p>Opera in conformità al mandato ricevuto dal Consiglio di amministrazione.</p> <p>Nell'applicazione delle politiche aziendali il Presidente agisce con criteri imprenditoriali e manageriali, proponendo soluzioni che vanno nella direzione del consolidamento dei risultati acquisiti e dello sviluppo del business.</p> <p>Rientrano nelle mansioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Approvare il Sistema di gestione per la Qualità descritto nel Manuale della Qualità ed ogni sua modifica;</li> <li>▪ Riesaminare, sulla base degli elementi forniti dal Responsabile Qualità almeno una volta all'anno, l'andamento del Sistema di gestione per la Qualità e promuove le azioni di miglioramento;</li> <li>▪ Assicurare sistematicamente, attraverso l'attività di controllo svolta dal Responsabile Qualità e dalle funzioni, che i prefissati Obiettivi vengano raggiunti;</li> <li>▪ Controllare la situazione economica e finanziaria;</li> <li>▪ Fornire gli input di dettaglio alle Funzioni e supervisionarne l'operato;</li> <li>▪ Gestire i rapporti con l'amministrazione pubblica;</li> <li>▪ Svolgere le attività di Riesame degli Accordi Commerciali in qualità di Legale Rappresentante;</li> <li>▪ La crescita e lo sviluppo delle risorse umane;</li> <li>▪ La messa in atto di tutte le azioni volte alla soddisfazione del "cliente" esterno, del "cliente" interno, anche attraverso una continua azione di stimolo al "miglioramento" volta a tutta la struttura operativa;</li> <li>▪ E' responsabile del trattamento e risoluzione delle non conformità che competono alla propria funzione.</li> </ul>
Vice Presidente <i>(V-PRS)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Svolge le veci del Presidente in sua assenza</li> </ul>
Sicurezza & Privacy <i>(RSPP)</i>	<p>Opera in staff al Presidente.</p> <p>Tra i suoi compiti e responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ E' responsabile degli adempimenti previsti dalla DLGS 81/08 e successive integrazioni;</li> <li>▪ Promuove iniziative a favore del personale in modo da ridurre le probabilità di incidenti ed infortuni durante le attività della Società;</li> </ul>

Avvertenza. Il presente documento è di esclusiva proprietà dell'azienda Enova Sociale Società Cooperativa ONLUS e di EGQ Consulenza d'azienda: nessuna sua parte può essere riprodotta, né comunque diffusa, senza precedente autorizzazione scritta. Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS, nonché EGQ Consulenza d'azienda che è stata di ausilio nella stesura del documento possono procedere per vie legali in caso di violazioni al copyright sopra.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	20 di 54
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aggiorna come opportuno il Piano della Sicurezza Aziendale;</li> <li>▪ Svolge le verifiche pianificate nei cantieri/servizi relative alla sicurezza e igiene del posto di lavoro;</li> <li>▪ E' responsabile degli adempimenti previsti dalla Dlgs 196/03 e successive integrazioni;</li> <li>▪ Aggiorna come opportuno il Documento Programmatico della sicurezza;</li> <li>▪ Svolge le verifiche pianificate relative alla sicurezza dei dati;</li> <li>▪ E' responsabile del trattamento e risoluzione delle non conformità che competono alla propria funzione;</li> <li>▪ Svolge le verifiche pianificate nei cantieri relative alla sicurezza e igiene del posto di lavoro.</li> </ul>		
HACCP (RHACCP)	<p>Opera in staff al Presidente.</p> <p>Tra i suoi compiti e responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ E' responsabile degli adempimenti previsti dal Pacchetto Igiene;</li> <li>▪ Promuove iniziative a favore del personale in modo da ridurre i rischi alimentari nelle cucine gestite dalla Società e nella erogazione pasti dove previsto;</li> <li>▪ Aggiorna come opportuno i Piani HACCP della Azienda;</li> <li>▪ Svolge le verifiche pianificate nei servizi relative alla sicurezza e igiene alimentare;</li> <li>▪ E' responsabile del trattamento e risoluzione delle non conformità che competono alla propria funzione.</li> </ul>		
Qualità (RQ)	<p>Collabora con il Rappresentante della Direzione allo scopo di gestire in sua rappresentanza il Sistema di gestione per la Qualità adottato e riferire periodicamente o quando necessario sul suo andamento.</p> <p>Rientrano nelle sue mansioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La corretta applicazione del Sistema di gestione per la Qualità;</li> <li>▪ La emissione e verifica dei documenti della Qualità e dei relativi aggiornamenti;</li> <li>▪ La programmazione ed organizzazione delle periodiche verifiche ispettive interne di sistema;</li> <li>▪ La programmazione, in accordo con la Direzione/Rappresentante della Direzione, dei periodici riesami del Sistema di gestione per la Qualità;</li> <li>▪ La raccolta dei dati e delle registrazioni, relativi all'andamento del Sistema di gestione per la Qualità, come fonte di informazione per la conduzione dei riesami;</li> <li>▪ La promozione delle azioni correttive e preventive;</li> <li>▪ Seguire le attività periodiche di rilevazione della soddisfazione dei clienti;</li> <li>▪ Farsi promotore di iniziative di formazione al personale sui temi della Qualità;</li> <li>▪ Si occupa della gestione delle registrazioni amministrative e della formazione del personale;</li> <li>▪ Il trattamento e la risoluzione delle non conformità che competono alla propria funzione.</li> </ul>		
Amministrazione (RA)	<p>Dipende dal Presidente e si occupa della amministrazione della organizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ha il compito di curare le registrazioni contabili e di svolgere l'attività relativa alla fatturazione (fatturazione clienti e controllo fatturazione fornitori), i pagamenti e gli incassi;</li> <li>▪ Si occupa e gestisce eventuali solleciti e recupero crediti;</li> <li>▪ Mantiene il rapporto con i consulenti amministrativi;</li> <li>▪ Cura gli adempimenti fiscali;</li> <li>▪ Gestisce la parte amministrativa delle gare d'appalto;</li> <li>▪ Gestisce i rapporti con le banche;</li> <li>▪ Si occupa della raccolta dati per l'elaborazione delle paghe e contributi ed ogni altra questione riguardante il personale;</li> </ul>		

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	21 di 54
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ E' responsabile del trattamento e risoluzione delle non conformità che competono alla propria funzione.</li> </ul>		
Gestione Servizi <b>(RCS)</b>	<p>Dipende dal Presidente ed ha la responsabilità di gestire e coordinare i servizi erogati dalla Società.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestisce il rapporto coi clienti, raccogliendo le eventuali richieste di questi;</li> <li>▪ Si occupa della parte tecnica di competenza nelle attività commerciali intraprese dall'organizzazione;</li> <li>▪ È responsabile della verifica di fattibilità del servizio in fase commerciale;</li> <li>▪ Coordina i servizi da un punto di vista tecnico organizzativo, assegna le risorse ai servizi;</li> <li>▪ Si occupa degli aspetti relativi all'inserimento lavorativo;</li> <li>▪ Cura l'avvio dei servizi e redige in accordo con il coordinatore il Piano Qualità - Operativo del servizio;</li> <li>▪ Svolge le attività di sorveglianza e controllo dei servizi come pianificato;</li> <li>▪ Raccoglie i bisogni formativi del personale e partecipa alla redazione del Piano della Formazione;</li> <li>▪ È responsabile della selezione dei nuovi collaboratori e della loro formazione;</li> <li>▪ E' responsabile del trattamento e risoluzione delle non conformità che competono alla propria funzione.</li> </ul>		
Acquisti <b>(ACQ)</b>	<p>Dipende dal Presidente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assicura il corretto approvvigionamento dei prodotti richiesti nei tempi previsti alle migliori condizioni economiche di mercato e con le caratteristiche tecniche e qualitative prefissate;</li> <li>▪ Ricerca e seleziona (quando necessario, con gli altri enti aziendali) i fornitori secondo la tipologia dei prodotti da approvvigionare e la qualità richiesta in accordo alle procedure aziendali;</li> <li>▪ Elabora l'albo e partecipa agli audits presso fornitori stessi.</li> </ul>		
Commerciale <b>(COMM)</b>	<p>Dipende dal Presidente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Individua le opportunità del mercato, svolgendo attività di marketing e proponendo di conseguenza nell'interno dell'azienda l'inserimento di nuovi servizi;</li> <li>▪ cura la clientela già consolidata o potenziale;</li> <li>▪ elabora i preventivi, compila le offerte, cura le trattative commerciali e acquisisce gli ordini;</li> <li>▪ cura l'iter del riesame del contratto, nell'interno dell'azienda, garantendo così il rispetto delle singole fasi;</li> <li>▪ cura l'immagine aziendale verso il mercato promuovendo adeguate iniziative pubblicitarie e partecipazioni a fiere, conferenze, ecc.</li> </ul>		
Cuoco <b>(CU)</b>	<p>Dipende dal Responsabile Coordinamento Servizi e dal Mastro Cuoco</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestisce l'operatività della cucina e delle derrate alimentari;</li> <li>▪ Quando previsto gestisce gli approvvigionamenti;</li> <li>▪ Supervisiona le attività di pulizia e igiene alimentare come previsto nel Piano HACCP;</li> <li>▪ E' responsabile del trattamento e risoluzione delle non conformità che competono alla propria funzione.</li> </ul>		
Coordinatore <b>(CO)</b>	<p>Dipende dal Responsabile Coordinamento Servizi e dal Mastro Cuoco</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partecipa alla redazione del Piano della Qualità - Operativo del servizio;</li> <li>▪ Rispetta e fa attuare il Piano della Qualità – Operativo e delle Linee guida;</li> <li>▪ E' responsabile della corretta esecuzione delle attività secondo le modalità previste in contratto e nelle procedure e linee guida dell'organizzazione;</li> <li>▪ Sovrintende l'operatività; attua e fa attuare le direttive operative impartite per la regolare esecuzione dei servizi;</li> </ul>		

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	22 di 54
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intrattiene i rapporti operativi giornalieri con il committente e di questi rende conto ai responsabili.</li> <li>▪ Organizza la giornata di lavoro: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orari, tempi</li> <li>▪ Attività all'interno del servizio</li> <li>▪ Corretta istruzione e coinvolgimento dei componenti</li> <li>▪ Registrazione delle attività</li> <li>▪ Controlli</li> </ul> </li> <li>▪ È responsabile della sorveglianza del corretto stato di efficienza dei mezzi e delle attrezzature in dotazione, segnalando eventuali anomalie o rotture riscontrate</li> <li>▪ Comunica al responsabile eventuali richieste ferie, permessi malattie per sostituzioni;</li> <li>▪ Ha il ruolo di preposto e quindi sorveglia costantemente il rispetto da parte degli operatori delle misure di sicurezza sul posto di lavoro adottate dall'organizzazione;</li> <li>▪ Esegue i controlli sul servizio di sua competenza, e la eventuale gestione delle non conformità in relazione alla loro criticità.</li> </ul>		
Segreteria ( <i>Seg</i> )	<p>Dipende dalle Funzioni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si occupa delle classiche funzioni di segreteria: invio/ricevimento fax, smistamento telefonate, battitura testi, ecc.;</li> <li>▪ Si occupa inoltre della conservazione di tutta la corrispondenza, anche contrattuale e commerciale;</li> <li>▪ Cura la archiviazione della documentazione;</li> <li>▪ Aggiorna il libro soci, libro matricola, libro infortuni;</li> <li>▪ Apre le eventuali nuovi posizioni Inail e Inps;</li> <li>▪ Svolge l'attività di recapito/ritiro documenti presso banche, poste, uffici vari.</li> </ul>		
Mediatore Culturale ( <i>MC</i> )	<p>Ha il compito di svolgere le attività di mediazione secondo le istruzioni e le procedure previste, per portare a buon fine ogni servizio, rispettando la normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro e l'utilizzo dei dispositivi di sicurezza; (nel caso di socio lavoratore) È membro di diritto dell'assemblea dei soci, con potestà di voto.</p>		
Operatore Generico e/o specializzato ( <i>OP</i> )	<p>Ha il compito di svolgere le attività secondo le istruzioni e le procedure previste, per portare a buon fine ogni servizio, rispettando la normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro e l'utilizzo dei dispositivi di sicurezza; (nel caso di socio lavoratore) È membro di diritto dell'assemblea dei soci, con potestà di voto.</p>		

#### 4.5.2 Rappresentante della direzione

Per assicurare lo sviluppo, l'attuazione, ed il mantenimento del Sistema Qualità la Direzione Generale, autorizza e nomina se stessa quale rappresentante della Direzione, a condurre, rendere operative e verificare che tutte le azioni e le attività influenzanti in qualsiasi modo la Qualità dei prodotti e dei servizi forniti, siano rispondenti alla norma UNI EN ISO9001 ed alle prescrizioni contrattuali.

Al rappresentante della direzione viene affidata la responsabilità e l'autorità per:

- assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- riferire al vertice aziendale sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza di miglioramento;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- assicurare l'interfaccia con eventuali organizzazioni esterne su argomenti riguardanti il sistema di gestione per la qualità (es. fornitori, clienti, partner, organismi di certificazione, ecc.).

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	23 di 54

Per svolgere questi compiti il rappresentante della direzione può avvalersi del supporto operativo dato dal responsabile della qualità.

#### 4.5.3 Comunicazione interna

Enova Sociale considera fondamentale la “conoscenza”: avere precisa sensazione della realtà in cui l'impresa opera, conoscere come essa è recepita all'esterno e all'interno è essenziale per poter concepire e sviluppare l'attività di comunicazione d'impresa.

Enova Sociale ha attivato adeguati processi di comunicazione all'interno dell'organizzazione al fine di comunicare e trasmettere:

- ✓ la Politica per la Qualità e le strategie aziendali;
- ✓ informazioni sui requisiti del Sistema di gestione per la Qualità;
- ✓ gli obiettivi e i relativi risultati raggiunti;
- ✓ principi di riferimento e regole comportamentali;
- ✓ informazioni a fronte delle esigenze operative.

Gli “strumenti di comunicazione” che Enova Sociale adotta, oltre a quelli classici, sono i seguenti:

- ✓ circolari in allegato alle buste paga,
- ✓ riunioni di coordinamento tra operatori e funzioni.

## 4.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

### 4.6.1 Generalità

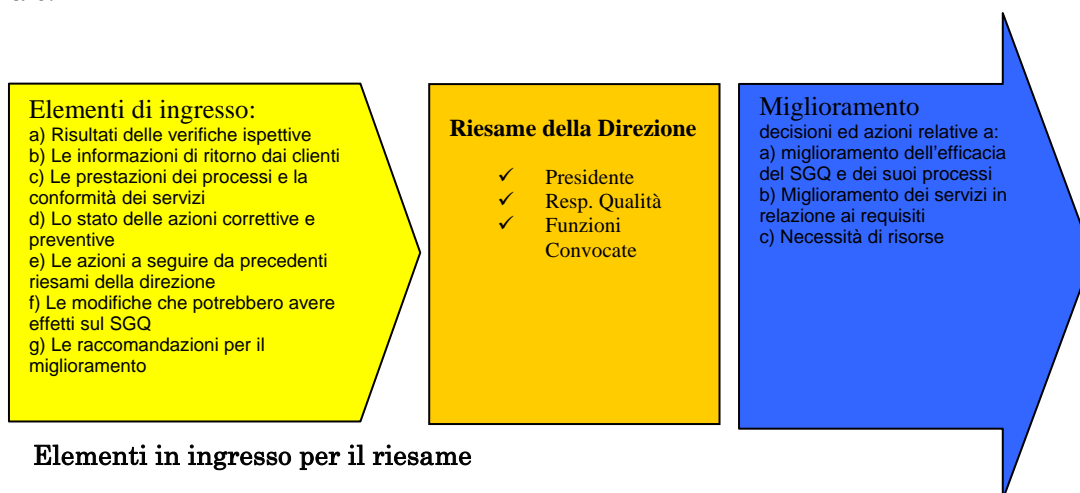
La Direzione provvede al riesame del Sistema di gestione per la Qualità con cadenza almeno annuale al fine di valutare lo stato di applicazione e l'efficacia dello stesso in una riunione in cui sono presenti:

- ✓ la Direzione - Presidente;
- ✓ il Responsabile qualità;
- ✓ le funzioni aziendali convocate e coinvolte negli argomenti trattati all'ordine del giorno.

In tale sede viene valutato inoltre, il raggiungimento degli obiettivi prefissati nei precedenti riesami, l'adeguatezza della Politica per la Qualità, la conformità del sistema di gestione per la qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e la sua adeguatezza alla realtà dell'organizzazione ed alle esigenze ed aspettative del Cliente.

Vengono discussi ed elaborati gli obiettivi e le azioni da intraprendere, relativi al periodo entrante.

Viene valutato il livello di soddisfazione dei Clienti come indicato alla Sezione 8.2.1 del presente Manuale.



### 4.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

Il Riesame della Direzione si basa sull'analisi della seguente documentazione predisposta dal Responsabile qualità con la collaborazione delle funzioni aziendali:

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	24 di 54

- ✓ relazioni periodiche sullo stato di applicazione del Sistema di gestione per la qualità ed analisi statistiche con indicatori dei processi dove predisposti (p.e. non conformità, reclami, costi della non Qualità, costi / ricavi di commessa, dati relativi alla soddisfazione del Cliente, ...);
- ✓ stato delle Azioni Correttive e Preventive intraprese;
- ✓ segnalazione delle necessità di intraprendere Azioni Preventive;
- ✓ verbali delle Verifiche Ispettive Interne ed Esterne;
- ✓ esigenze formative;
- ✓ soddisfazione del cliente: analisi, osservazioni della clientela ed evidenze dal mercato;
- ✓ precedenti Riesami della direzione;
- ✓ ambiente di lavoro / sicurezza / haccp.

#### 4.6.3 Elementi in uscita dal riesame

Gli elementi in uscita dal Riesame effettuato dalla direzione comprendono decisioni ed azioni relative:

- a. al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi,
- b. al miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del cliente,
- c. ai bisogni di risorse.

Pertanto vengono definiti e registrati:

- ✓ le Azioni Correttive e Preventive per conseguire i nuovi obiettivi fissati, volti al miglioramento del sistema di gestione per la qualità;
- ✓ il piano delle successive Verifiche Ispettive Interne;
- ✓ il documento di pianificazione annuale della formazione;
- ✓ le necessità di risorse per conseguire gli obiettivi pianificati.

Quanto discusso e previsto in sede di riesame della direzione viene documentato tipicamente sotto forma di Verbale di riunione del riesame della direzione a cui vengono eventualmente allegati altri documenti esaminati o prodotti.

La documentazione comprovante il riesame del Sistema (verbali di riunione, proposte, Azioni Correttive e Preventive, relazioni, ecc.) viene raccolta ed archiviata.

La corretta attuazione e la reale efficacia delle Azioni Correttive e Preventive disposte a seguito del riesame del Sistema Qualità è valutata successivamente.



Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	25 di 54

## 5. GESTIONE DELLE RISORSE

### 5.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Enova Sociale individua e rende disponibili le risorse necessarie per:

- ✓ attuare e tenere aggiornato il Sistema di gestione per la Qualità e migliorare in modo continuo la sua efficacia;
- ✓ accrescere la soddisfazione dei clienti, ottemperando ai requisiti del cliente.

Periodicamente, in occasione del Riesame della Direzione, la Direzione di Enova Sociale prende in considerazione le risorse disponibili e necessarie di:

- ✓ personale,
- ✓ conoscenze,
- ✓ strutture,
- ✓ attrezzature,

per l'erogazione dei servizi e per il Sistema di gestione per la Qualità. Di conseguenza intraprende le opportune azioni sia in sede di Consiglio di Amministrazione che in sede di Riesame della Direzione.

### 5.2 RISORSE UMANE

#### 5.2.1 Generalità

Il personale di Enova Sociale, che svolge attività che influenzano la qualità del servizio, possiede requisiti di competenza sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

Tali requisiti di competenza sono il risultato di una serie di attività quali:

- ✓ attenta selezione del personale sulla base della conoscenza delle competenze minime necessarie in relazione al ruolo;
- ✓ la selezione del personale prevede:
- ✓ una selezione dei curriculum vitae ricevuti presso la sede e/o attraverso ricerche attive della figura professionale necessaria;
- ✓ un colloquio con il Responsabile Coordinatore Servizi, eventualmente con il supporto del Presidente;
- ✓ (i colloqui hanno lo scopo di rilevare le capacità lavorative, la motivazione, l'esperienza, l'istruzione, in relazione al ruolo per cui si opera la selezione);
- ✓ il colloquio viene documentato a cura del Responsabile Coordinatore del servizio nei documenti presenti nell'anagrafica del personale;

inoltre per il personale già in forza:

- ✓ valutazione delle necessità e bisogni formativi e relativa pianificazione della formazione;
- ✓ svolgimento delle attività formative pianificate;
- ✓ verifica dell'efficacia delle attività formative intraprese.

L'organizzazione conserva i curriculum vitae che riceve da parte degli interessati a collaborare con la cooperativa, la prima ricerca di personale avviene su questo archivio.

L'archivio dei curriculum vitae dei candidati è gestito da Responsabile Coordinatore Servizi e non è soggetto ad aggiornamento. Periodicamente i curriculum vitae che superano i 2 anni e/o sono privi di liberatorie relative alla privacy vengono cestinati.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	26 di 54

### 5.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

- ✓ Enova Sociale:
- ✓ Definisce la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del servizio.

#### *Schema delle competenze*

La Direzione di Enova Sociale definisce le competenze del personale necessarie per un funzionamento efficace ed efficiente dell'organizzazione.

Le competenze sono riportate nel documento "Schema delle competenze", nel quale si associano ad ogni funzione aziendale, in organigramma, le competenze minime necessarie.

Tali competenze vengono periodicamente riesaminate dalla Direzione che ne verifica l'adeguatezza tenendo in considerazione:

- ✓ strategie e politica aziendale,
- ✓ politiche e obiettivi per la qualità,
- ✓ innovazione dei processi e delle tecnologie,
- ✓ requisiti cogenti e norme che gravano sull'organizzazione e sulle sue parti interessate.
- ✓ fornisce addestramento o intraprende altre azioni per soddisfare queste esigenze;
- ✓
- ✓ Pianificazione della formazione

La prima formazione/informazione, l'addestramento, la formazione, l'auto-formazione sono attuate allo scopo di:

- ❖ sviluppare le capacità professionali del personale per far sì che lo stesso svolga i suoi compiti correttamente;
- ❖ migliorare e aumentare le competenze delle risorse umane impiegate;
- ❖ rispettare i requisiti di legge o altre prescrizioni (ad esempio inerenti la sicurezza e igiene del posto di lavoro, richieste contrattuali, ...);
- ❖ erogare servizi di Qualità;
- ❖ far conoscere a tutto il personale dell'azienda obiettivi e caratteristiche del Sistema di gestione per la Qualità inclusi relativi aggiornamenti;

le attività intraprese possono essere in forma sia teorica che pratica e possono venire attuati sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione.

I fabbisogni formativi e addestrativi sono recepiti dalle figure aziendali e dal Responsabile Qualità attraverso la raccolta delle esigenze manifestate:

- ✓ dai soci / collaboratori;
- ✓ da indicazioni strategiche da parte del Consiglio di Amministrazione;
- ✓ da necessità contingenti o future relative ai servizi;
- ✓ da carenze rispetto allo "Schema delle competenze";
- ✓ inoltre in conseguenza a:
- ✓ cambi di ruolo, o nuovo impiego;
- ✓ innovazioni dei processi o delle tecnologie,
- ✓ esiti di verifiche ispettive interne;
- ✓ requisiti cogenti.

Gli interventi addestrativi e formativi sono pianificati e esplicitati nel "Piano di formazione" Mod. PF, redatto dal Responsabile Qualità e approvato dal Presidente.

Ogni modulo formativo viene dettagliato nel modo seguente:

- ⇒ tipo di addestramento, descrizione, titolo corso, organizzatori;
- ⇒ nominativi partecipanti (quando noti in fase di sviluppo del piano, altrimenti vengono citati le funzioni / ruoli);
- ⇒ luogo, tempi e programma di lavoro;
- ⇒ argomenti trattati, relatori, istruttori, tutor affiancamento;
- ⇒ materiale didattico;
- ⇒ costi delle attività;
- ⇒ responsabilità, modalità di valutazione dell'efficacia;

nel dettaglio ritenuto opportuno.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	27 di 54

- ✓ Prima Formazione – Informazione del neo socio / neo assunto

Particolare attenzione viene rivolta al personale neo assunto per il quale è previsto un intervento di prima formazione/informazione volto a trasmettere lo spirito cooperativistico dell'azienda e a favorirne l'integrazione sul posto di lavoro:

- ✓ presentazione della cooperativa;
- ✓ politica per la qualità, organigramma, procedure e procedimenti di competenza;
- ✓ regolamento interno, applicabile;
- ✓ la documentazione di informazione inerente la sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro e alimentare (quando applicabile).
- ✓ Tale attività viene svolta dal Responsabile Amministrativo.
- ✓
- ✓ Addestramento al ruolo (neo assunti o cambio di ruolo)

Per ogni nuovo inserimento, o variazione di incarico, trasferimento del lavoratore ad altra attività, viene svolto un intervento di addestramento e affiancamento al lavoro.

L'intervento è seguito dall'Operatore anziano/esperto, che provvede a:

- ✓ illustrare le caratteristiche del servizio,
- ✓ "tutoraggio" nell'erogazione del servizio, sui contenuti propri della attività lavorativa.

La durata del tutoraggio è di un periodo minimo di quindici giorni, ma può variare caso per caso in relazione alle capacità di inserimento del singolo e del ruolo che va a ricoprire.

- ✓ Valuta l'efficacia delle azioni formative intraprese

È necessario che l'organizzazione valuti l'efficacia della azione formativa su più piani, come ritiene opportuno in relazione alla singola attività svolta.

Le dimensioni su cui valutare l'efficacia sono:

- l'organizzazione (ovvero se l'attività formativa svolta ha aggiunto "valore" all'organizzazione)
- il soggetto formato (ovvero a livello di comprensione – acquisizione di competenze e di gradimento dello stesso dell'attività formativa).

Alcuni esempi su come viene valutata l'efficacia sono:

- o test, prove di fine formazione (quando applicabili e/o previsti nel modulo formativo);
- o informazioni di ritorno dai processi (riduzione delle non conformità, miglioramento dei parametri indicatori di processo, corretto svolgimento dei lavori);
- o considerazioni e valutazione del docente o del tutor ;
- o considerazioni e valutazione del responsabile diretto del soggetto in formazione;
- o considerazioni e valutazioni della Direzione sulla efficacia delle attività formative intraprese nel loro complesso;
- o indagini di gradimento del corso;

Le modalità e le responsabilità di verifica dell'efficacia dell'attività formativa sono indicate nel documento "Piano della Formazione" Mod. PF per ogni modulo formativo.

- ✓ Valutazione del periodo di affiancamento/tutoraggio

In particolare durante il periodo di affiancamento/tutoraggio il personale neo inserito è soggetto a valutazione dal responsabile del tutoraggio (tipicamente l'operatore esperto).

Elementi di valutazione da considerare nella valutazione sono:

- ✓ motivazione;
- ✓ disponibilità;
- ✓ capacità lavorativa;
- ✓ rispetto direttive ed orari.

Tra le altre cose, il Responsabile dell'affiancamento/tutoraggio verifica le competenze di ingresso dichiarate dal personale neo inserito.

Il Responsabile dell'affiancamento/tutoraggio relaziona al Responsabile Coordinatore Servizi, il quale riporta sull'anagrafica del dipendente il periodo e la durata dell'affiancamento, compreso il suo esito, registrando preventivamente all'interno del modulo RF (registrazione della formazione).

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	28 di 54

- ✓ Assicura che il personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

Sono svolti periodici incontri di sensibilizzazione coordinati dal Responsabile Qualità. Tali incontri sono pianificati nel “Piano della formazione” riportandone il monte ore.

Inoltre, vengono svolti incontri di coordinamento dei servizi tra il Responsabile, Coordinatore del Servizio e il Personale operativo.

Le riunioni di sensibilizzazione, coordinamento, equipe e supervisione vengono documentate su apposito “Verbale di Riunione” Mod. VDR.

Per le attività di sensibilizzazione, coordinamento, equipe e supervisione non è prevista la verifica dell'efficacia in quanto non formalizzabile. La verifica dell'efficacia, la si riscontra indirettamente in base alla conformità dei servizi nel tempo, e nella gestione quotidiana e routinaria dei servizi.

Inoltre, la maggioranza del personale è socio di Enova Sociale e come tale è coinvolto nell'organizzazione e negli obiettivi attraverso la partecipazione attiva agli organi sociali quali l'Assemblea dei Soci e il Consiglio di Amministrazione.

- ✓ Conserva appropriate registrazioni sul grado di istruzione, sull'addestramento, sull'abilità e sull'esperienza del personale.

- ✓
- ✓ Registrazioni

In fase di inserimento del personale in cooperativa, il Responsabile Amministrativo di Enova Sociale opera registrazione su “Scheda personale” Mod SP dei:

- ✓ dati anagrafici e amministrativi;
- ✓ livello di istruzione e/o specializzazione;
- ✓ esperienze lavorative;
- ✓ mansione / qualifica interna.

In allegato all'anagrafica del personale viene posto il curriculum vitae quando disponibile.

Il Responsabile Qualità inserisce le attività formative all'interno dell'anagrafica del personale.

## 5.3 INFRASTRUTTURE

Enova Sociale definisce, predispone e mantiene le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità dei servizi.

Enova Sociale dispone di infrastrutture proprie quali:

- ✓ ufficio (sede amministrativa ed organizzativa),
- ✓ mezzi e attrezzature;
- ✓ attrezzature informatiche.
- ✓

### Manutenzione rete informatica

Enova Sociale assicura la manutenzione della rete informatica (dell'hardware e del software) al fine di assicurare una continuità nel processo amministrativo e di gestione dei servizi.

Pertanto, la Società, per un corretto processo di manutenzione e controllo dell'hardware e del software ha:

- redatto apposito elenco dell'hardware e del software;
- conserva in appositi raccoglitori le licenze e la manualistica

Inoltre tiene aggiornato un registro nel quale sono annotate:

- la configurazione della rete informatica generale sino al livello utente e personal;
- tutte le modifiche e gli interventi di manutenzione sulla rete informatica (hardware e software).

La manutenzione della rete informatica è svolta da Personale interno competente e su richiesta a fornitori esterni precedentemente qualificati.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	29 di 54

### **Manutenzione infrastrutture, mezzi e attrezzature**

Enova Sociale esegue la manutenzione delle infrastrutture, mezzi e attrezzature al fine di assicurare una continuità nel processo di gestione dei servizi dove opportuno.

In particolare per gli autoveicoli gestiti direttamente dalla cooperativa, viene utilizzato il piano di manutenzione della casa costruttrice del mezzo e vengono registrati i tagliandi sul Libretto Uso e manutenzione dello stesso.

Eventuali scadenze amministrative vengono gestite da apposito scadenziario.

Le attrezzature di cucina sono mantenute secondo quanto previsto dai Piani Haccp delle cucine.

## **5.4 AMBIENTE DI LAVORO**

### *Sicurezza e igiene del posto di lavoro*

Enova Sociale definisce e gestisce le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per assicurare la conformità ai requisiti dei servizi.

L'ambiente di lavoro è una componente fondamentale dell'organizzazione per ottenere la conformità dei servizi. Esso influenza la motivazione, la soddisfazione, lo sviluppo e le prestazioni del personale come pure la qualità dei servizi offerti.

Una corretta gestione dell'ambiente di lavoro è, dunque, vista da Enova Sociale come un importante aspetto che contribuisce al raggiungimento della soddisfazione del personale e degli obiettivi aziendali.

Tutti gli ambienti, e le modalità di svolgimento delle attività sono conformi ai dettami della legislazione italiana in materia di salubrità e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/08).

È stato, inoltre, costituito un servizio interno di prevenzione e sicurezza (Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza) a cui il personale può fare giungere proposte di miglioramento e/o segnalazioni di anomalie.

### *Igiene del Prodotto Alimentare*

Tutti gli ambienti cucina, e le modalità di svolgimento delle attività sono conformi ai dettami della legislazione italiana in materia di igiene e sicurezza alimentare (Pacchetto igiene).

È stato individuato un Responsabile Haccp per l'applicazione delle buone prassi alimentari e l'applicazione e lo sviluppo dei Piani Haccp.

### *Valutazione adeguatezza in occasione del Riesame della Direzione*

Durante il Riesame della Direzione, oltre a quanto già previsto alla sezione 5.6 del presente Manuale vengono analizzati anche i dati relativi alla sicurezza degli ambienti – igiene degli alimenti e delle procedure di lavoro riguardanti la Cooperativa nel suo complesso (eventuali incidenti-mancati incidenti o problemi, rilievi Haccp, interventi di manutenzione straordinaria ecc.) per evidenziare eventuali punti di intervento e miglioramento del sistema specifico e complessivo in una ottica di sistema di gestione integrato.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	30 di 54

## 6. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

### 6.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO / SERVIZIO

Il presente capitolo descrive le modalità e le responsabilità della pianificazione e gestione in forma controllata dei processi realizzativi/erogazione del servizio della Organizzazione affinché l'insieme di essi fornisca dati in uscita che soddisfino i requisiti del Cliente.

La Società è strutturata come un insieme di processi. Un processo consiste in ingressi, in attività e lavori, e in uscite o risultati.

I processi che costituiscono la struttura della Società sono tra loro interdipendenti e molte delle uscite di ognuno di essi costituiscono gli ingressi del successivo.

Le attività chiave all'interno della Cooperativa Enova Sociale sono:

- ❑ **Processi relativi ai Clienti:** attività commerciale e acquisizione delle commesse (processo presidiato dal Presidente);
- ❑ **Processo di progettazione e inserimento lavorativo:** attività di progettazione dei servizi (processo presidiato dal Presidente) e di progettazione e gestione degli inserimenti lavorativi (processo presidiato dal Coordinatore);
- ❑ **Processo di gestione acquisti:** attività di approvvigionamento di beni / servizi / prodotti alimentari / prodotti per le pulizie (processo presidiato dal Presidente e dal Coordinatore);
- ❑ **Erogazione del servizio:** Attività di avvio ed erogazione del servizio (processo presidiato dal Coordinatore).

Il servizio di una certa complessità e durata nel tempo è pianificato attraverso la predisposizione di un documento specifico :

- ✓ Per i servizi di pulizia, facchinaggio, movimentazione merce e di gestione cucine, esso è denominato Piano Operativo.
- ✓ Per servizi di mediazione culturale e socio assistenziali esso è denominato Linea Guida
- ✓ Inoltre per i servizi di gestione cucine il Piano Haccp integra il Piano Operativo per la parte specifica alla gestione della cucina e ai controlli previsti durante le attività.

Tale Piano/Linea Guida è il documento tecnico organizzativo del servizio.

Inoltre a supporto delle attività possono essere predisposte delle istruzioni di lavoro.

Per ogni servizio viene definito un apposito Piano dei controlli inserito nel Piano operativo / Piano Haccp / Linea Guida (viene con migliore dettaglio descritto al paragrafo 8.2.4, nel piano dei controlli vengono definite modalità, responsabilità e le registrazioni).

Per le richieste di servizi di una complessità superiore si rende necessario attivare la procedura della progettazione del servizio e ad ogni progettazione viene individuato un Responsabile di Progetto competente per servizio all'interno dell'organizzazione. Tipicamente la progettazione avviene durante la fase commerciale ad esempio dove espressamente richiesto dal committente una Relazione Tecnica o progettazione del servizio.

Inoltre, l'organizzazione governa il processo di inserimento lavorativo con il requisito della progettazione ed ha sviluppato apposita procedura che entra nel dettaglio delle modalità e responsabilità.

La pianificazione della realizzazione del prodotto/servizio qui descritta è coerente con i requisiti degli altri processi del sistema di gestione per la qualità indicati al paragrafo 4.1 del presente Manuale della qualità.

Le attività di assistenza attuate dalla Cooperativa possono essere:

- a. assistenza a seguito di richiesta di intervento nell'ambito dei servizi proposti contrattualmente;
- b. assistenza a fronte di reclami dei clienti, a seguito di errori, ritardi, non conformità.

Nel primo caso le attività rientrano nella fattispecie delle modalità di erogazione del servizio tipico della Cooperativa (vedi paragrafo 7.5 del presente Manuale).

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	31 di 54

Per la gestione dei reclami previsti al secondo punto, dal momento che un reclamo viene considerato a tutti gli effetti una Non conformità, questi vengono gestiti secondo le modalità descritti in procedura con la “Gestione delle Non Conformità” e l’apertura di “Azioni correttive e preventive”.

L’organizzazione dispone e necessita di strumenti di misura nell’ambito della gestione cucine in quanto controlla la temperatura degli alimenti e dei frigoriferi in conformità con la normativa cogente e le buone prassi alimentari. Dettaglio della gestione degli strumenti e relative responsabilità è riportato in apposita procedura.

## 6.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

### 6.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto / servizio

La Cooperativa Enova Sociale offre servizi alle aziende, ai privati ed agli enti.

La Cooperativa Enova Sociale ritiene della massima importanza le attività di identificazione dei requisiti:

- ✓ specificati dal cliente;
- ✓ non precisati dal cliente ma necessari;
- ✓ di legge;
- ✓ stabiliti da Enova Sociale.
- ✓ valutazione delle richieste;
- ✓ definizione della documentazione degli accordi contrattuali.

Esse sono attività indispensabili per la piena comprensione delle necessità e delle specifiche del Cliente. Nell’attività di individuazione dei bisogni del cliente si fa riferimento agli impegni per l’attenzione al cliente e ai fattori della qualità del servizio indicati al paragrafo 5.2 del presente manuale.

Tipicamente il contatto commerciale trae origine da una richiesta diretta del potenziale Cliente e/o attraverso i contatti e le relazioni del Presidente.

La Cooperativa Enova Sociale riceve delle richieste di offerta per l’esecuzione di servizi a cui eventualmente seguono degli ordini o dei contratti.

Tali richieste possono essere scritte oppure telefoniche.

A fronte della richiesta da parte del potenziale Cliente il Presidente (supportato all’occorrenza dal altro personale aziendale) si attiva per raccogliere le necessarie informazioni per individuare i bisogni del Cliente e per la redazione dell’offerta/preventivo del servizio.

Indicativamente le informazioni raccolte in base alla Tipologia del lavoro sono:

- ✓ Pulizie civili e facchinaggio:
  - Attività previste, richieste, proposte e relative frequenze di intervento;
  - Durata nel tempo del servizio (continuativo, a chiamata o intervento una tantum, ...);
  - Orario giornaliero;
  - Spazi, tipologie di superfici e relativo stato di conservazione;
  - Prima individuazione dei prodotti e macchinari da impiegare;
  - Risorse umane necessarie;
  - Requisiti specifici riguardanti la sicurezza;
  - Modalità di pagamento.
- ✓ Gestione cucine :
  - Numero min max utenti ;
  - Variabilità del menù
  - Giornata alimentare ;
  - Adeguatezza/idoneità delle infrastrutture alle normative cogenti sicurezza e igiene alimentare;
  - Adeguatezza/idoneità delle attrezzature disponibili (dai forni, frigoriferi fino al pentolame) ed eventuali necessità di integrazioni;
  - Stoccaggio degli alimenti (aree magazzino – dispensa);
  - Fornitura di tovaglie e tovaglioli;

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	32 di 54

- Risorse umane necessarie;
- Modalità di pagamento;
- ✓ Servizi sociali di Mediazione culturale :
  - Contenuti del servizio e modalità erogative
  - Risorse umane necessarie;
  - Requisiti specifici riguardanti la sicurezza;
  - Modalità di pagamento;

altre informazioni possono essere raccolte quando ritenute necessarie per l'erogazione del servizio. Tipicamente è necessario eseguire un sopralluogo presso il luogo di erogazione del servizio per raccogliere tali informazioni; le informazioni vengono annotate a cura del Coordinatore (o da lui delegato).

Il sopralluogo si rende necessario se si tratta di un servizio o Cliente nuovo; nel caso consista in un servizio già svolto presso il Cliente, può essere sufficiente la documentazione e/o le informazioni già in possesso.

Nota: in tale fase di determinazione dei requisiti relativi al prodotto potrebbe essere necessario intervenire con una attività di progettazione e sviluppo. Tipicamente ciò avviene nel caso di gare d'appalto pubbliche nelle quali viene richiesta una relazione di intervento, un piano operativo, una relazione tecnica, ecc.)

#### Riesame dei requisiti relativi al prodotto / servizio

L'attività commerciale viene svolta in parte mediante trattativa diretta con il cliente o potenziale cliente, in parte, per la maggiore, tramite affidamento dei servizi a Enova Sociale mediante il Consorzio Impresa Sociale, che gestisce il processo commerciale per conto di Enova Sociale.

Nel primo caso, sulla base dei dati raccolti viene svolta la valorizzazione dell'intervento / servizio richiesto ad opera del Presidente.

Insieme alla valorizzazione il Presidente esegue la verifica di fattibilità richiedendo eventualmente la collaborazione quando ritenuta necessaria del Coordinatore.

Nella verifica di fattibilità tipicamente vengono presi in considerazione:

- ✓ la capacità della società di erogare il servizio richiesto;
- ✓ la disponibilità delle risorse necessarie all'esecuzione del lavoro nei tempi e nei modi richiesti;
- ✓ la complessità e le criticità del servizio richiesto;
- ✓ l'analisi costi/ricavi.

Nel caso di esito positivo della verifica di fattibilità il Presidente fornisce le indicazioni alla Segreteria per produrre un'offerta tecnico economica. Il Presidente della Cooperativa Enova Sociale provvede al sistematico riesame della offerta tecnico economica al fine di verificare che i requisiti del servizio siano correttamente definiti.

Evidenza della completezza dei requisiti riportati sul documento di offerta tecnico economica, della corretta e completa analisi dei bisogni del cliente, consiste nella firma da parte del Presidente del documento.

Nel caso l'offerta offerta tecnico economica sia andata a buon fine, possono verificarsi più casi, il Cliente :

- ✓ firma per accettazione l'offerta e la restituisce in copia (con valenza di ordine);
- ✓ predispone un ordine su carta propria;
- ✓ formula un contratto di concerto con Enova Sociale.

Il Presidente provvede al sistematico riesame degli ordini e dei contratti evidenziando l'attività mediante la firma sul documento commerciale.

Qualora il riesame evidenzi delle discordanze tra offerta tecnico economica /documento di partecipazione a gara con l'ordine/contratto, queste vengono chiarite con il Cliente e sottoposte ad una nuova valutazione (anche tecnica se necessario); successivamente si provvede all'elaborazione ed all'emissione di una nuova offerta o un nuovo contratto o variante che formalizza gli aspetti modificati (sia tecnici che economici), con richiesta di accettazione da parte del Cliente.



Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	33 di 54

La documentazione di registrazione relativa alla raccolta delle informazioni, la verifica di fattibilità, al riesame dell'offerta tecnico economica, dell'ordine e del contratto viene raccolta, catalogata ed archiviata. Qualora la parte commerciale sia gestita dal Consorzio, il Presidente prende atto dei contenuti presenti nel documento di affidamento dei lavori sulla base dell'accordo con Enova Sociale e dà evidenza dell'attività mediante firma sul documento stesso.

- ✓
- ✓ Richieste minori all'interno di un contratto:
- ✓ è compito del Coordinatore raccogliere le richieste di lavori minori all'interno di un contratto da parte del Cliente. Nel caso esse rientrino nel contratto vengono annotate come opportuno nella documentazione del servizio, nel caso non rientrino nei requisiti degli accordi commerciali viene previsto un iter di offerta come precedentemente descritto.
- ✓
- ✓ Modifiche:
- ✓ qualora, a seguito dell'accettazione dell'ordine e/o del contratto, sorgano esigenze di modifica agli accordi (per es. impossibilità di eseguire il lavoro/servizio nei tempi previsti, prescrizioni aggiuntive da parte del cliente, ecc.), il Cliente viene contattato per valutare la situazione e per definire i nuovi accordi.
- ✓ Sulla base dei nuovi accordi si provvede all'elaborazione ed all'emissione di un documento di accordo tra le parti, che riporta il riferimento all'ordine/contratto in essere, e recante le modifiche concordate, controfirmato per accettazione delle modifiche dalle parti.
- ✓ Se necessario viene ripetuto l'iter commerciale dall'inizio.
- ✓ La necessità di apportare modifiche agli accordi in essere può sorgere da esigenze diverse sia della Cooperativa che del Cliente.
- ✓
- ✓ Rinnovo dei contratti di fornitura servizio:
- ✓ Alla scadenza dei contratti in essere il Presidente intraprende le opportune relazioni con il Cliente al fine di verificare la disponibilità di conferma dello stesso con gli opportuni aggiustamenti dettati ad esempio dalle necessità di adeguamento delle tariffe del servizio.
- ✓ Qualora sorgano esigenze di modifica sostanziali agli accordi in essere (per esempio ampliamento o riduzione dei servizi svolti) viene svolto l'iter commerciale dalla raccolta dati.

A cura del Presidente viene annotato sul contratto di fornitura servizio il rinnovo e le variazioni concordate.

#### ✓ Gare d'appalto

Sostanzialmente l'iter seguito dalla Società in caso di gare d'appalto è analogo a quello indicato per trattativa privata con la particolarità che il Coordinatore e il Presidente seguono con scrupolo le indicazioni previste per la partecipazione alla gara d'appalto indicate nel capitolato e nel bando di gara.

#### Comunicazione con il cliente

- ✓ La Cooperativa ritiene determinante gestire in maniera attenta i flussi di informazione da e verso il cliente.
- ✓ Oltre alle già citate informazioni relative ai requisiti degli accordi commerciali e a quelle sui riscontri del cliente relativamente alla soddisfazione circa il servizio offerto (vedi paragrafo 8.2.1), vengono definiti i flussi informativi relativi alle caratteristiche del servizio fornito.
- ✓ La Cooperativa fornisce al proprio cliente una serie di informazioni circa la Società ed i relativi referenti e responsabili del servizio attraverso:
- ✓ l'invio quando richiesta di una brochure illustrativa delle attività e dei servizi svolti;
- ✓ in fase di avvio del servizio, la presentazione al cliente dei referenti e dei responsabili di servizio;
- ✓
- ✓ La Cooperativa raccoglie e gestisce i reclami (si veda apposita procedura PG8.4 sviluppata e si veda paragrafo 8.2.1).

#### Progettazione e sviluppo

La Società Enova Sociale svolge attività di progettazione e sviluppo negli ambiti dei servizi socio assistenziali relativi alla mediazione culturale, attività complesse di pulizia

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	34 di 54

Nello specifico i progetti consistono in relazioni tecniche / progetti riportanti modalità e specifiche di erogazione del servizio tipicamente finalizzati alla gestione di una gara d'appalto o offerte a cui, in caso di aggiudicazione, segue una implementazione di quanto progettato con la redazione del Piano Operativo – Piano Haccp – Linea Guida.

Tale progettazione e ampiamente trattata all'interno del presente capitolo del Manuale.

Inoltre, è riconducibile alla attività di progettazione e sviluppo l'implementazione di progetti di inserimento lavorativo di persone diversamente abili.

In tali progetti, sviluppati in accordo con i servizi inviati, viene elaborato un progetto di inserimento lavorativo il cui fine è ottenere la migliore integrazione della persona diversamente abile.

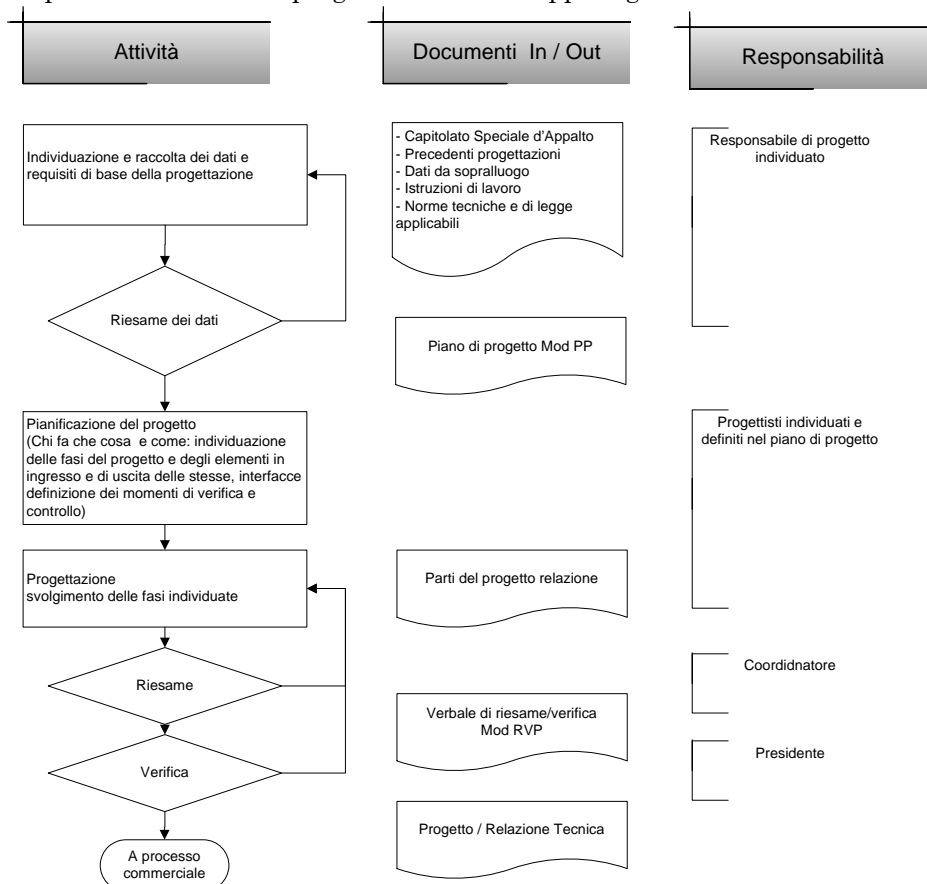
Enova Sociale ha predisposto apposita procedura (PG7.1) per il governo della progettazione dell'inserimento lavorativo.

### Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Al Responsabile di progetto individuato viene affidata la gestione del progetto dalla pianificazione alla sua conclusione. Tipicamente il Responsabile di progetto coincide con il Coordinatore.

La pianificazione delle attività, di riesame, delle verifiche, della validazione e le relative responsabilità, sono riportate indicativamente qui di seguito, il dettaglio viene riportato dal Responsabile di progetto su apposito documento denominato "Piano di progetto" Mod. PP.

La pianificazione della progettazione e sviluppo segue indicativamente lo schema indicato qui di seguito:



La documentazione di progetto viene aggiornata come appropriato con il progredire della progettazione a cura del Responsabile di progetto all'interno della cartellina apposita predisposta che raccoglie la documentazione di progetto e sviluppo.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	35 di 54

### Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

I requisiti in ingresso della progettazione e di ogni singola fase sono individuati e riportati ad opera del Responsabile di progetto individuato.

Gli elementi di ingresso sono riassunti nel “Piano di progetto” Mod. PP a cura del Responsabile di progetto e conservati durante la progettazione in apposita cartella ed archiviati nel gestionale aziendale. I dati di ingresso includono gli elementi di provenienza “commerciale” e quindi capitolati tecnici, indicazioni di bisogni e aspettative, copia scheda commerciale.

Essi comprendono:

- ⇒ i requisiti funzionali e prestazionali
- ⇒ i requisiti cogenti applicabili
- ⇒ le informazioni derivanti da precedenti progettazioni similari, ove applicabili
- ⇒ altri requisiti essenziali per la progettazione e lo sviluppo.

Gli elementi in ingresso vengono riesaminati per verificarne l'adeguatezza, la completezza, la non ambiguità e la non conflittualità.

In situazione di dati incompleti o incongruenti, si provvede ad un loro chiarimento ad opera del Responsabile di progetto.

I dati ed i requisiti vengono riesaminati dalla Responsabile progetto.

Evidenza del riesame dei dati e requisiti è riportata sul “Piano di progetto” Mod PP.

### Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

Gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo vengono predisposti dove possibile in forma tale da permettere la loro verifica a fronte degli elementi in ingresso; essi vengono approvati prima del loro rilascio.

Gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo:

- ✓ soddisfano i requisiti in ingresso alla progettazione e allo sviluppo,
- ✓ forniscono adeguate informazioni per l'approvvigionamento e per l'esecuzione dei lavori/servizi,
- ✓ contengono e richiamano i criteri di accettazione,
- ✓ precisano gli aspetti riguardanti la sicurezza e l'adeguata esecuzione dei lavori.

Tutta la documentazione prodotta viene raccolta e riporta univoci riferimenti al progetto al fine di eliminare errori e/o disguidi.

Gli elementi in uscita alla progettazione e sviluppo sono quelli indicati nella pianificazione di dettaglio riportata nel “Piano di progetto” Mod. PP.

Tali elaborati sono nel dettaglio opportuno in relazione alla complessità del progetto / lavoro.

Il progetto viene verificato ed approvato dalla figura individuata nella pianificazione di dettaglio che vi appone la propria firma nella copia che viene conservata.

### Riesame della progettazione e dello sviluppo

Il Responsabile progetto, in momenti diversi della progettazione e sviluppo, conduce riesami da tenersi con il personale coinvolto, al fine di:

- ✓ valutare la capacità ad ottemperare gli obiettivi del progetto (incluso il rispetto dei tempi di progettazione, ...),
- ✓ individuare eventuali problematiche e proporre le conseguenti azioni.

Le attività di riesame e gli esiti vengono registrate come riscontro delle attività svolte e come supporto per le attività da intraprendere (su apposito verbale Mod RVVP o altro come indicato su Piano di progetto Mod PP).

I momenti di riesame tipicamente individuati come necessari sono i seguenti:

- riesame dei dati e requisiti di base,

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	36 di 54

- riesame finale della progettazione e sviluppo.

Altre attività di riesame sono individuate come opportuno sul “Piano di progetto” Mod. PP.

#### Verifica della progettazione e dello sviluppo

Le verifiche della progettazione, hanno il fine di assicurare che i risultati della fase progettuale in oggetto soddisfino i dati ed i requisiti di base.

Le attività di verifica vengono documentate con le stesse modalità dell’attività di riesame.

Particolare importanza riveste la verifica degli elaborati prima del loro rilascio.

L’elaborato di progetto viene verificato ed approvato dal Responsabile di progetto che vi appone la propria firma sul documento.

Il documento che viene conservato dall’organizzazione.

Dettaglio della attività di verifica e delle relative responsabilità è indicata sul modulo “Piano di progetto” Mod. PP.

#### Validazione della progettazione e dello sviluppo

Per la tipologia di progetti svolti dalla Società, la validazione della progettazione e sviluppo, intesa come conferma, sostenuta da evidenze oggettive, in condizioni controllate, che i requisiti relativi sono stati soddisfatti, tipicamente avviene successivamente durante la fase di erogazione del servizio.

Le modalità e le responsabilità della validazione consistono nella verifica in campo del servizio finalizzata a rilevare la conformità del servizio erogato al progetto.

Tale validazione è svolta dal Responsabile di settore dopo un ragionevole periodo di tempo nel quale il servizio può considerarsi stabile e avviato.

Evidenza della validazione e del relativo esito consiste nel verbale di verifica impiegato (Mod RVVP).

In casi particolari possono essere concordati con il committente metodi di validazione particolari che vengono descritti in un documento apposito.

#### Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Le modifiche alla progettazione e allo sviluppo sono le necessarie correzioni o gli aggiustamenti del progetto che hanno già superato la fase di approvazione e rilascio ufficiale.

La richiesta di modifica può essere di origine esterna all’organizzazione (Committente) oppure interna alla struttura.

Il Responsabile di progetto, sulla base dell’entità della modifica, provvederà a dare disposizioni in merito, a richiedere riesami straordinari e/o a revisionare la pianificazione della progettazione per determinare l’effetto delle modifiche sui vari elementi del progetto sia tecnici che organizzativi.

Le riemissioni dei documenti di progetto devono seguire lo stesso iter di approvazione subito dai documenti originali. La decisione di una modifica, incidendo quasi sempre su attività articolate, è un evento interfunzionale che richiede uno scambio di informazioni tra i progettisti coinvolti.

Quando si rende necessaria una modifica alla progettazione e sviluppo viene tipicamente gestita una non conformità, in quanto tipicamente la modifica degli elaborati progettuali è conseguenza di un errore di progettazione rilevato in fase avanzata di erogazione.

La documentazione revisionata viene differenziata dalla precedente; la documentazione superata viene annullata.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	37 di 54

Approvvigionamento

Processo di approvvigionamento

I materiali approvvigionati ed i servizi utilizzati influenzano il livello di qualità dei servizi erogati dalla Cooperativa Enova Sociale.

La politica aziendale negli approvvigionamenti si può sintetizzare in:

- creazione di un rapporto di fiducia e di collaborazione con i Fornitori;
- orientamento degli approvvigionamenti in un'ottica di rapporto Qualità/costo complessivo (prezzo, errori, ritardi) e non solo Qualità/prezzo;
- offerta di maggiori garanzie da parte del fornitore.

La Società intraprende una serie di attività al fine di conseguire quanto espresso e di migliorare ulteriormente la Qualità delle forniture:

- ✓ individuazione delle necessità di approvvigionamento provenienti dai servizi;
- ✓ emissione di ordini che definiscano in maniera univoca i prodotti / servizi da approvvigionare;
- ✓ sorveglianza delle forniture attraverso appositi controlli al ricevimento;
- ✓ valutazione dei Fornitori per accertare che dispongano delle caratteristiche e delle capacità idonee alle necessità aziendali (valutazione);
- ✓ (rivalutazione) monitoraggio delle prestazioni e del comportamento del fornitore nel tempo ad intervalli prestabiliti;

Tale processo viene messo in atto al fine di attuare le politiche sopra dichiarate e di intraprendere tempestivamente le Azioni Correttive più opportune in caso di necessità.

Quanto qui riportato si applica ai fornitori ed alle forniture ritenute critiche per la Qualità dalla Società quali:

- prodotti per la pulizia;
- attrezzature per la pulizia;
- materiale antinfortunistico, vestiario;
- noleggio mezzi e attrezzature;
- consulenze e servizi in ambito gestionale amministrativo informatico;
- manutenzioni per le attrezzature pulizia e mezzi;
- attrezzature per cucina;
- alimentari.

#### 6.2.1.1 Valutazione dei fornitori:

La selezione dei Fornitori idonei è un fattore fondamentale per l'approvvigionamento di prodotti/servizi conformi e per la soddisfazione del Cliente.

In questa ottica, la Cooperativa Enova Sociale ha adottato precisi criteri per valutare la capacità di ciascun Fornitore a fornire un prodotto/servizio in accordo con quanto richiesto.

I risultati della valutazione e delle azioni susseguenti sono archiviate all'interno del gestionale aziendale.

In base alle necessità segnalate dai responsabili dei servizi, il Presidente esegue la ricerca dei potenziali fornitori presenti sul mercato, richiedendo le opportune informazioni in relazione alla tipologia di fornitura.

Il Presidente con la collaborazione delle figure coinvolte e competenti dell'organizzazione esegue una valutazione del potenziale fornitore sulla base di alcuni elementi in relazione alla tipologia di fornitura.

Gli elementi impiegati per la qualifica sono tipicamente:

- ✓ capacità di soddisfare i requisiti e le aspettative relative al prodotto/servizio in approvvigionamento;
- ✓ requisiti presentati dal potenziale fornitore relativi il proprio Sistema di gestione per la qualità e le eventuali specifiche per la qualità (attraverso la richiesta di informazioni o referenze);
- ✓ capacità di fornire assistenza e quanto altro;
- ✓ congruità dei prezzi.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	38 di 54

### 6.2.1.1.1 Forniture di prova nell'iter di prima valutazione

Nei casi ritenuti opportuni, vengono svolte una o più forniture di prova, per vedere il comportamento del fornitore, qualità e tempi della fornitura, i risultati della fornitura di prova concorrono alla attività di prima valutazione.

Il fornitore viene comunque inserito all'interno dell'anagrafica fornitore, sulla quale non viene evidenziato intanto lo stato della qualifica.

### 6.2.1.1.2 Monitoraggio dei fornitori nell'anagrafica

#### *Prima valutazione*

A fronte dell'iter individuato come da indicazioni precedenti il Presidente con la collaborazione del Responsabile Qualità riporta nell'anagrafica fornitore, nella maschera relativa alla valutazione del fornitore stesso gli elementi che hanno portato alla qualifica del fornitore (o alla sua esclusione), assegnando un voto che va da 1 a 5, in funzione dell'approvazione della fornitura di prova.

Il fornitore si ritiene qualificato qualora abbia ottenuto un giudizio pari almeno a 3 per la maggior parte degli aspetti considerati per quel fornitore. Tale stato viene evidenziato mediante compilazione dello spazio previsto all'interno del software gestionale. Qualora la prima valutazione non dia esito positivo, questo non viene qualificato, non evidenziando quindi lo spazio previsto nell'anagrafica fornitore del software per la gestione della qualità.

### 6.2.1.1.3 Monitoraggio dei fornitori (valutazione periodica):

La prima valutazione di qualifica è periodicamente aggiornata svolgendo una attività di monitoraggio delle forniture e del fornitore.

Tale attività di monitoraggio è eseguita applicando specifici parametri di giudizio e sulla base dei dati raccolti nel periodo interessato.

I risultati dell'attività di monitoraggio e delle azioni susseguenti sono conservati in Azienda.

Il Presidente, valuta le prestazioni del fornitore sulla base dei controlli in accettazione o altre registrazioni predisposte e delle non conformità in cui sono coinvolti i fornitori e/o le forniture.

Il monitoraggio (valutazione periodica), avviene considerando i seguenti parametri:

- ✓ *rispetto dei tempi*
- ✓ *conformità prodotto/servizio;*
- ✓ *professionalità*
- ✓ *completezza della documentazione fornita*
- ✓ *rapporto qualità-prezzo*
- ✓ *pulizia e idoneità del mezzo (per trasporto generi alimentari)*
- ✓ *flessibilità*

Ad ognuno di questi parametri viene assegnato un giudizio, che va da 1 a 5 in base alle approvazioni avute. Il numero 0 è assegnato ad un parametro che non è applicabile per quel fornitore.

Il Fornitore è qualificato dal monitoraggio quando ottenga un punteggio  $\geq 3$  ad almeno la metà degli aspetti considerati. Possono essere comunque ritenuti qualificati fornitori che malgrado il punteggio ottenuto sia inferiore ai minimi stabiliti, il bene o il servizio fornito sia da considerarsi non facilmente sostituibile. Tale valutazione è fatta comunque esclusivamente dal Presidente.

Il Presidente, sulla base della attività di monitoraggio precedentemente indicata, aggiorna la relativa anagrafica:

- ✓ in caso di esito positivo dell'attività di monitoraggio il fornitore viene confermato qualificato;
- ✓ in caso di esito negativo dell'attività di monitoraggio il fornitore viene identificato come fornitore non qualificato nella relativa anagrafica;

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	39 di 54

### Informazioni per l'approvvigionamento

La definizione formale ed accurata dei dati di acquisto è un'attività indispensabile per prevenire non conformità derivanti da errate o dubbie interpretazioni, da parte del Fornitore, delle richieste della Società.

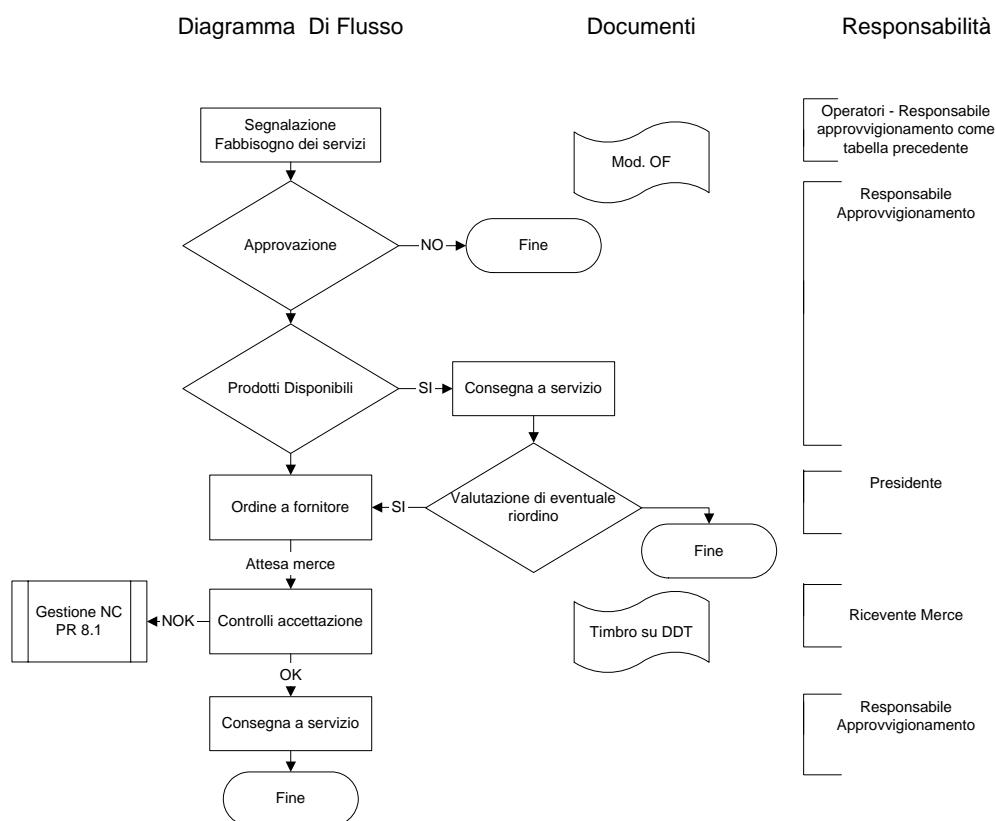
La Cooperativa Enova Sociale sviluppa, e/o concorda con il Fornitore, qualora sia ritenuto necessario per la criticità del prodotto / servizio approvvigionato, appositi documenti (accordi sulle specifiche del servizio, specifiche di fornitura di manutenzione), approvandoli prima dell'inoltro.

Tutti gli ordini di acquisto vengono approvati prima del loro invio con responsabilità diverse in base al servizio ed alla tipologia di acquisto secondo la seguente matrice:

Tipologia di approvvigionamento / di servizio	Responsabilità di approvvigionamento
Prodotti e attrezzature ordinarie inerenti i servizi pulizia e facchinaggio	Coordinatore
Alimentari	Cuoco/a
Altre non rientranti nelle categorie sopra	Presidente

Le necessità di approvvigionamento sono segnalate dalle varie funzioni dell'organizzazione al Responsabile dell'approvvigionamento indicato attraverso apposita modulistica "Ordine a Fornitore" Mod. OF.

### *Necessità di approvvigionamento cantiere prodotti (su Mod. OF)*



Sulla base delle informazioni raccolte per l'approvvigionamento e la tipologia di fornitura il Responsabile (a seconda della tipologia approvvigionata) individua il fornitore e/o l'offerta (fornitura) che meglio risponde alle esigenze della Cooperativa.

Nel caso il fornitore non sia qualificato prima di procedere all'ordine esso deve essere valutato come riportato al paragrafo Valutazione del fornitore.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	40 di 54

### 6.2.1.2 Formulazione Ordine

Tipicamente, l'ordine viene formulato su carta intestata della Cooperativa Enova Sociale, nel quale vengono riportati i dati necessari ad identificare univocamente il prodotto / servizio di cui si richiede la fornitura.

Nell'ordine sono generalmente riportati i seguenti:

- o descrizione del prodotto servizio approvvigionato inclusi dati identificativi tipo codice articolo, caratteristiche ulteriori quando necessario;
- o eventuali riferimenti a listini e/o cataloghi, offerte – preventivi, accordi quadro di fornitura;
- o quantità;
- o prezzo;
- o modalità di pagamento;
- o modalità, luogo e tempi di consegna;
- o tipo di imballo, se necessario;
- o eventuali riferimenti alla normativa vigente;
- o data di emissione dell'ordine.

Gli ordini di acquisto sono verificati dal Responsabile dell'approvvigionamento (a seconda della tipologia approvvigionata) che appone in calce la sua firma per verifica ed approvazione.

#### 6.2.1.2.1 Eccezioni per la formulazione dell'ordine

- a. Copia commissione del fornitore : È prevista anche la possibilità di impiegare modulistica del fornitore per la formalizzazione dell'ordine qualora in esso siano riportati tutti i dati necessari ad identificare il prodotto – servizio oggetto di fornitura come da elenco precedente.  
La Copia commissione o il preventivo del fornitore vengono restituiti in copia al fornitore dopo che su di essi è stato apposto il timbro della Cooperativa e la firma per verifica ed approvazione del Responsabile dell'approvvigionamento.
- b. Acquisto a banco : Per i prodotti di consumo, esclusivamente in caso di urgenza e comunque fino ad importi definiti, il Responsabile dell'approvvigionamento svolge autonomamente acquisti direttamente a “banco” presso il fornitore. L'acquisto a banco esclude la formalizzazione dell'ordine per la tipologia di acquisto, ma non i controlli sul prodotto approvvigionato previsti al punto successivo.

#### 6.2.1.2.2 Contratti quadro di fornitura a cui seguono ordini di consegna

Il Presidente della Cooperativa Enova Sociale, dove opportuno, stabilisce con i fornitori degli accordi quadro di fornitura beni e servizi, nel quale vengono riportati i dati necessari ad identificare univocamente il prodotto / servizio di cui si richiede la fornitura il livello di qualità e le relative condizioni economiche, modalità di consegna a cui seguono ordini di consegna a fronte di necessità.

Gli ordini di consegna seguono le indicazioni per gli ordini a fornitore senza specificare ogni volta quanto già riportato nell'accordo di fornitura.

La Società conserva opportunamente gli ordini e le documentazioni relative come indicato alla procedura 4.2 “Tenuta sotto controllo delle registrazioni”.

#### Verifica dei prodotti approvvigionati

Il prodotto/servizio approvvigionato viene sottoposto a verifica per accertarsi che sia corrispondente ai requisiti specificati dal Cliente o ai requisiti aziendali.

Tali verifiche sono differenti a seconda delle tipologie di prodotti/servizi approvvigionati; in ogni caso sono svolte a fronte di criteri di accettazione stabiliti ed oggettivi.

I risultati, registrati e conservati in Azienda, evidenziano il Responsabile che ha effettuato il controllo.

Un primo controllo viene eseguito dall'Operatore che riceve la merce che consiste in:



Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	41 di 54

- ✓ verifica integrità imballo;
- ✓ corrispondenza dei prodotti ricevuti a quelli elencati sul documento di trasporto;

l'operatore appone la propria firma sul documento di trasporto solo dopo che ha eseguito il controllo. Nel caso di esito negativo vengono riportate le debite annotazioni sul documento di trasporto e viene aperta una gestione di non conformità.

Successivamente, a cura dell'Amministrazione viene verificata la coerenza di quanto consegnato con l'ordine eseguito e del rispetto dei tempi di consegna.

È compito del Coordinatore / Cuoco / Operatore nel caso di attrezzature verificare

- ✓ presenza della documentazione obbligatoria per legge quali per esempio:
- ✓ libretto di uso e manutenzione, marchio CE, schede tecniche di sicurezza, ecc..
- ✓ esecuzione di una prova funzionale quando possibile.

L'Amministrazione registra l'attività di controllo sul Documento di Trasporto con l'apposizione di apposito timbro nel quale evidenzia data, esito del controllo, firma.

Qualora, si riscontri il non soddisfacimento di un requisito specificato o il prodotto servizio ricevuto inficia la conformità e la qualità del servizio erogato, viene gestita la non conformità come indicato al paragrafo 8.3 e procedura collegata.

La Società, ove contrattualmente concordato, verifica direttamente o consente ai propri Clienti di verificare presso i propri Fornitori il prodotto / servizio ad essi destinati.

In questi casi vengono stabiliti i metodi di verifica ed i criteri per il rilascio dei prodotti / servizi oggetto della verifica nella documentazione contrattuale.

## 6.3 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

### 6.3.1.1 Generalità

Il sistema di pianificazione utilizzato per la realizzazione dei propri servizi consente di definire:

- gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al prodotto;
- l'esigenza di stabilire processi e predisporre documenti e di fornire risorse specifiche per il prodotto;
- le richieste attività di verifica, validazione, monitoraggio, misurazione, ispezione e prova specifiche per il servizio ed i relativi criteri di accettabilità;
- le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi ed i prodotti risultati ottemperino ai requisiti.

Il processo di erogazione dei servizi offerti dalla Cooperativa ha luogo sulla base di una serie di documenti e informazioni che possono essere:

- a) documentazione contrattuale (contratto, ordine, offerta accettata),
- b) dati da sopralluoghi, conoscenza del servizio da precedenti lavori,
- c) capitolati speciali / tecnici,
- d) Piano Operativo della sicurezza o documentazione equivalente predisposta dal cliente (quando disponibile),
- e) Documentazione di governo del servizio predisposta dalla cooperativa (Piano Operativo, Linee Guida, Piano Haccp).

Al fine di governare al meglio le attività operative, l'organizzazione ha predisposto delle istruzioni operative che entrano nel dettaglio del fare specifico.

Inoltre, l'intero manuale e le relative procedure forniscono dettagli importanti al fine della gestione e controllo del servizio.

### 6.3.1.2 Controllo del processo di erogazione del servizio

Per poter garantire un adeguato standard qualitativo è necessario essere consapevoli della possibilità che il processo di erogazione del servizio sia influenzato da numerosi fattori variabili nel tempo.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	42 di 54

La variabilità delle caratteristiche delle prestazioni del servizio erogato è riconducibile alle seguenti cause:

- a. variabilità nelle prestazioni degli operatori, controllori del processo ed erogatori del servizio;
- b. variabilità nei metodi di lavoro utilizzati;

Gli operatori sono parte integrante e fondamentale del processo di erogazione del servizio della Cooperativa. Lo sforzo della Cooperativa è rivolto a coinvolgere ed addestrare tutto il personale, sia per quanto riguarda la specifica professionalità richiesta dalle loro mansioni (vedi paragrafo 6.2.2 del Manuale della Qualità), sia per quanto riguarda la “Qualità” della prestazione.

Il personale coinvolto in operazioni di controllo dispone di opportuno addestramento, ed è a conoscenza dei metodi e degli accorgimenti necessari per eseguire il controllo, come descritto nel paragrafo 8.2.4 del Manuale della Qualità.

Un contributo importante al mantenimento nel processo del livello qualitativo desiderato è dato dai documenti di gestione del servizio e le Istruzioni operative quando predisposte.

Per ogni commessa acquisita dalla Cooperativa è necessario individuare chi fa che cosa e più precisamente, attraverso la pianificazione delle attività effettuata dal Coordinatore.

#### 6.3.1.2.1 Fasi principali nell'erogazione del servizio e Piano Qualità

- ✓
- ✓ In un servizio vengono individuate le seguenti fasi principali:
- ✓
- ✓ **“Pianificazione”** (redazione del piano qualità o scheda lavoro, individuazione e allocazione delle risorse al servizio),
- ✓ **“Prima fase”** di erogazione del servizio coordinata e sorvegliata dal responsabile in affiancamento al personale operativo dal responsabile (come opportuno per la complessità del servizio),
- ✓ **“Erogazione routinaria”** del servizio gestita dal referente del servizio.
- ✓

#### 6.3.1.2.2 Lavori di lunga durata e/o con impiego di risorse significativo e/o elevata complessità

- ✓ Il Servizio è “governato” a seconda dei casi dalle Linee Guida, dal Piano Operativo, dal Piano Haccp e dalle Istruzioni operative applicabili.
- ✓ Le Linee Guida, il Piano Operativo, il Piano Haccp sono il documento tecnico organizzativo di riferimento per il funzionamento del cantiere e vi sono riportati:
  - ✓ oggetto del servizio,
  - ✓ modalità di erogazione del servizio ed esecuzione delle attività previste,
  - ✓ risorse impiegate,
  - ✓ controlli (si veda quanto riportato al paragrafo 8.2.4 del Manuale della Qualità e successivamente nella presente procedura)
- ✓ Tale documentazione contiene e richiama la documentazione predisposta specificamente per la gestione del servizio.

Tutti gli aspetti di sistema e quanto non riportato sul Piano Qualità sono coperti dal Manuale della Qualità, dalle Procedure e dalle Istruzioni della Cooperativa.

Eventuali indicazioni alimentari riguardanti gli utenti del servizio erogato da Enova Sociale (es. allergie, menù specifici) sono comunicate per iscritto dal committente al Responsabile dei servizi e questi, successivamente, si occupa di informare il personale operativo per la gestione delle cucine.

- ✓
- ✓ La documentazione di governo è redatta dal Coordinatore in collaborazione con il Responsabile Haccp e il Presidente nel dettaglio ritenuto opportuno in relazione:
  - ✓ alla disponibilità delle risorse tecniche e umane;
  - ✓ alla complessità del servizio;
  - ✓ alle specifiche esigenze del cliente;
  - ✓ alla disponibilità di documenti esecutivi di riferimento o di mansionari dettagliati forniti dal cliente;

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	43 di 54

- ✓ alle norme cogenti applicabili al servizio con particolare riferimento alla sicurezza ed igiene del posto di lavoro.

### 6.3.1.2.3 Lavori occasionali/sporadici/straordinari o di breve durata

I lavori occasionali, sporadici, straordinari e/o di breve durata anche svolti all'interno di servizi consolidati già gestiti con opportuna documentazione (tipicamente Piano Operativo / Haccp / Linee Guida) sono invece gestiti direttamente dal Coordinatore.

Il Coordinatore predispose apposita copia della documentazione commerciale (priva dei dati economici) e contenente le specifiche del lavoro/servizio, le modalità di esecuzione/erogazione e le risorse assegnate.

Tale documentazione viene consegnata alla squadra incaricata insieme all'istruzione di dettaglio sulle attività da svolgere.

Il Referente della squadra è tenuto alla registrazione delle attività svolte sulla scheda di registrazione relativa all'attività svolta.

### 6.3.1.2.4 Registrazioni Attività, presenze e ore, eventi significativi di cantiere

Gli operatori sono tenuti alla registrazione delle attività e dei controlli come opportuno e come descritto nella documentazione di governo del servizio.

#### Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

Per validazione, l'organizzazione intende quella attività intesa a dimostrare la capacità dei processi di conseguire i risultati prefissati.

Essa si applica, ai processi di erogazione dei servizi i cui risultati non possono essere direttamente controllati tramite prove, misure e monitoraggi (nel corso o al termine dei processi medesimi), nonché ai processi per i quali eventuali carenze possono manifestarsi solo ad avvenuta utilizzazione del prodotto o erogazione del servizio.

Sulla base di queste considerazioni ne consegue che:

Enova Sociale non impiega processi produttivi "speciali" in senso proprio che necessitano di validazione. Ovvero processi per i quali non è possibile eseguire il controllo dei risultati ed eventuali anomalie o problemi sarebbero riscontrabili solo durante l'impiego del prodotto e/o erogazione del servizio.

Inoltre, la tipologia di servizio erogato (tipicamente pulizie standard di uffici e condomini, spazzamento capannoni) dalla Cooperativa non può essere considerato innovativo ed è consolidato nel tempo, e pertanto si ritiene che non necessita di validazione.

Tuttavia, nel caso la Cooperativa esegua sperimentazione di nuovi prodotti e nuove metodologie di pulizia (o modifiche sostanziali di quelli in essere), queste vengono sottoposte a validazione nel modo qui di seguito descritto.

Viene eseguita una sperimentazione del prodotto e/o metodo di pulizia in condizioni controllate per confermare che il prodotto e/o metodo risponde ai requisiti del cliente e/o imposti/attesi dall'organizzazione.

Nella validazione devono essere definite:

- o metodologie adottate, prodotti impiegati, condizioni climatiche, superfici, personale coinvolto, ecc.

La validazione è compito del Coordinatore e da egli documentata attraverso apposita relazione come opportuno.

Il Verbale di validazione consiste in una relazione sulla sperimentazione eseguita riportando gli elementi che ne hanno caratterizzato la sperimentazione e le relative decisioni in merito

- o al livello di addestramento e qualifica del personale,
- o alla predisposizione di istruzioni operative.

La necessità di rivalidare si presenta nel caso il metodo o prodotto validato si dimostri inefficace.

Qualora si presentasse la necessità di rivalidare vengono applicate le stesse modalità su esposte una volta ridefinite le aspettative dell'organizzazione e/o del cliente.

### 6.3.2 Identificazione e rintracciabilità

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	44 di 54

La Cooperativa Enova Sociale, occupandosi di servizi, interpreta il requisito 7.5.3, Identificazione e rintracciabilità, come descritto successivamente.

### ***Identificazione del personale***

Il personale della cooperativa a contatto con il pubblico è tenuto ad indossare un cartellino identificativo che ne permette il riconoscimento quando opera presso il Cliente.

Il cartellino identificativo non viene impiegato durante quei servizi e lavori in cui crea intralcio o pericolo oppure quando non gradito dal Cliente.

### ***Identificazione Mezzi e Attrezzature***

Tutti i mezzi e le attrezzature di proprietà di Enova Sociale sono chiaramente identificati attraverso un nome proprio riportato sul mezzo stesso o da una targhetta riportante il codice del mezzo.

### ***Gestione ed Identificazione della documentazione***

L'identificazione dei documenti relativi ad un lavoro/commissa è garantita da un titolo del documento e dalla indicazione del nome del cliente cui si riferisce.

Tutta la documentazione relativa ai diversi contratti è conservata presso l'ufficio amministrazione. Tali documenti sono suddivisi per tipologia e conservati in ordine cronologico in apposite cartelline identificate da etichetta esterna riportante la tipologia di documenti in essa contenuti. Per i clienti più importanti vengono dedicate cartelline individuali.

### ***Rintracciabilità***

La rintracciabilità è la possibilità di ricostruire, attraverso registrazioni effettuate in specifici documenti, la "storia dei servizi erogati".

La Cooperativa Enova Sociale attua tutto questo attraverso la corretta gestione dei documenti come da procedure e documentazione operativa del Sistema di gestione per la Qualità

#### Proprietà del cliente

In base ai servizi che la Cooperativa Enova Sociale eroga, le tipologie di proprietà del cliente che entrano a far parte della fornitura del servizio sono:

- ✓ strutture e spazi di lavoro;
- ✓ attrezzature ed apparecchiature connesse al servizio;
- ✓ gestione chiavi (per il settore pulizie).

In fase di avvio del servizio, a cura del Coordinatore, Enova Sociale verifica l'adeguatezza delle strutture e degli spazi di lavoro, delle attrezzature ed apparecchiature per l'erogazione del servizio.

Queste, nella fase di avvio, sono identificate e riportate nel Piano della Qualità (presa in carico della proprietà del Cliente).

Durante i periodici controlli, Enova Sociale verifica lo stato di manutenzione e conservazione delle proprietà del cliente.

Enova Sociale segnala qualsiasi anomalia riscontrata sulle proprietà fornite dal cliente; tali segnalazioni vengono registrate e notificate al cliente.

Nel caso di problematiche rilevanti, influenti sui requisiti del servizio, di perdita o danneggiamento del prodotto di proprietà del cliente, viene gestita una non conformità.

Le proprietà del cliente possono comprendere proprietà intellettuali e dati personali.

#### **6.3.2.1 Gestione Chiavi**

La Cooperativa Enova Sociale in taluni servizi custodisce le chiavi del Cliente per accedere ai locali ove viene erogato il servizio. Tale particolarità prevede la richiesta da parte della Cooperativa Enova Sociale al cliente di una lettera di consegna, dei controlli funzionali delle chiavi in fase di avvio del servizio e di una lettera di consegna chiavi agli operatori che erogano il servizio con l'impegno di custodia delle stesse. La Cooperativa Enova Sociale non esegue copie delle chiavi se non espressamente autorizzate dal Cliente.

Nel caso di cessazione del servizio esse vengono riconsegnate con apposita lettera di restituzione.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	45 di 54

In caso di smarrimento, sottrazione, eccetera il cliente viene tempestivamente informato e viene gestita una non conformità come indicato al paragrafo 8.3 del presente Manuale.

#### Conservazione dei prodotti

Enova Sociale produce servizi che non presentano requisiti di movimentazione, immagazzinamento, conservazione, imballaggio e consegna.

Enova Sociale dispone, all'interno di ciascun servizio, di un luogo di deposito per uso proprio destinato a magazzino prodotti - attrezzature; tipicamente il materiale in approvvigionamento non è destinato a stoccaggio ed in breve tempo viene impiegato.

Per i prodotti, viene mantenuta l'identificazione del prodotto in maniera chiara e visibile, dove sull'imballo tale identificazione non è presente, essa vi viene riportata a cura del Coordinatore. Gli imballaggi / confezioni dei prodotti vengono mantenuti integri.

I prodotti sono opportunamente riposti a scaffalatura per una loro immediata identificazione.

I prodotti impiegati non presentano particolari problematiche di conservazione e trasporto, di tutti i prodotti la Società dispone delle Schede Tecniche di sicurezza riportanti le informazioni necessarie relative al prodotto:

- caratteristiche generali,
- impiego,
- conservazione,
- comportamento in caso di uso improprio

Eventuali magazzini, per ricovero di beni e prodotti necessari all'erogazione del servizio, messi a disposizione degli operatori della Società dal Cliente presso il cantiere vengono trattati all'interno del Piano qualità del singolo servizio.

In tali magazzini delocalizzati vengono adottate le stesse modalità previste in precedenza.

#### Celle frigorifere Mense

Le celle frigorifere e i frigoriferi delle mense gestite da Enova Sociale sono costantemente monitorate per quanto riguarda la temperatura, l'efficace funzionamento e l'attività di pulizia come indicato nel relativo piano haccp.

## 6.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

Vengono qui sommariamente descritte e definite le responsabilità e le modalità impiegate per identificare, tenere sotto controllo, tarare e mantenere le apparecchiature di misura impiegate da Enova Sociale per dimostrare la conformità del prodotto/servizio erogato ai requisiti specificati.

Enova Sociale ha predisposto apposita procedura PG7.6 che entra nel dettaglio dell'argomento.

Un adeguato sistema di controllo delle apparecchiature di misura e collaudo è un elemento fondamentale per garantire la conformità dei prodotti/servizi erogati.

Il sistema di controllo degli strumenti di misura adottato dalla Società si basa sui seguenti:

- a. identificazione da parte della Società delle misure critiche e delle tipologie di strumenti da tenere sotto controllo;
- b. suddivisione in classi degli strumenti (riferimento, operativi, indicativi) in base al loro impiego e criticità;
- c. elenco degli strumenti in dotazione, collocazione e tipologia;
- d. impiego di apposite schede strumento per la registrazione:
  - ✓ delle caratteristiche dei singoli strumenti;
  - ✓ i risultati dei controlli di efficienza, delle tarature e delle manutenzioni;
- e. identificazione dello strumento ed evidenziazione della scadenza di taratura manutenzione dello stesso con apposite etichette;
- f. definizione degli intervalli di taratura degli strumenti in uso in base al loro impiego e criticità indicata sulla scheda strumento;

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	46 di 54

- g. definizione accurata dei criteri e delle modalità di accettabilità degli scostamenti delle misure rilevate dagli strumenti rispetto alla misura di campioni (sorveglianza) e per la taratura degli strumenti;
- h. definizione dei criteri di “messa in servizio” e di utilizzo e di conservazione al fine di garantire l’idoneità dello strumento tra una taratura e la successiva.

Le misure svolte dalla Società riguardano la temperatura e i dispositivi tipicamente impiegati sono termometri.

In procedura 7.6 sono dettagliate inoltre le modalità adottate dall’organizzazione per la messa in servizio / rottamazione e la gestione dei fuori taratura.

*Disponibilità a dimostrare l’affidabilità e l’adeguatezza del proprio sistema di misura*

Qualora il Cliente, richieda la disponibilità della Enova Sociale alla visione dei dati tecnici delle apparecchiature per prova misurazione e collaudo, allo scopo di verificarne l’adeguatezza funzionale, è compito del Responsabile Qualità produrre in copia la documentazione richiesta a dimostrazione dell’adeguatezza e dell’efficienza di dette apparecchiature.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	47 di 54

## 7. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 7.1 GENERALITÀ

La Cooperativa Enova Sociale pianifica i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- o dimostrare la conformità dei prodotti/servizi erogati,
- o assicurare la conformità del Sistema di gestione per la Qualità,
- o migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità,

attraverso l'impiego di:

- ✓ appositi questionari per la misura della percezione del cliente in merito alla qualità dei lavori servizi;
- ✓ adeguati controlli sui lavori/servizi;
- ✓ indicatori relativi all'andamento delle non conformità e dei reclami;
- ✓ indicatori relativi all'efficienza / efficacia dei processi principali;
- ✓ l'attività di verifica ispettiva interna.

A riguardo si veda quanto indicato nelle pagine successive.

### 7.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI

#### 7.2.1 Soddisfazione del cliente

##### *Indagini di soddisfazione del cliente*

La Cooperativa Enova Sociale conduce periodicamente indagini per determinare, in termini possibilmente quantitativi, la percezione che i Clienti hanno dei servizi erogati.

Il monitoraggio della percezione del cliente può comprendere l'acquisizione di elementi in ingresso da fonti quali indagini sulla soddisfazione del cliente, dati del cliente sulla qualità del prodotto consegnato, sondaggi di opinione presso gli utenti, analisi delle perdite di mercato, espressioni di gradimento, richieste in corso di garanzia e rapporti del personale della funzione commerciale.

Dette modalità, indicate o richiamate nel documento di riesame della direzione, stabiliscono i metodi per ottenere e utilizzare tali informazioni.

##### *Segnalazioni/Reclami*

La società ha predisposto una serie di canali per facilitare le eventuali segnalazioni e/o reclami di disservizio (si veda quanto riportato al punto 7.2.3 “Comunicazione con il cliente” del presente Manuale). Il Cliente può segnalare presso l'ufficio commerciale.

In ogni caso, chiunque della Società riceva una segnalazione o reclamo è tenuto a riportarla al Responsabile qualità.

Il Responsabile Qualità analizza tutte le segnalazioni e reclami e le registra su apposito supporto informatico e attiva quanto previsto nella procedura PG8.3 “Gestione della reclamo”.

Il trattamento della segnalazioni / reclamo tipicamente può prevedere:

- l'archiviazione,
- la gestione di una non conformità e/o la gestione di una azione correttiva.

A tutte le segnalazioni/reclami viene data risposta.

##### *Elaborazione ed analisi dei dati*

I dati che emergono dai questionari e dai reclami e dalle segnalazioni vengono messi in relazione tra loro. Inoltre i dati emersi dalle indagini svolte vengono rielaborati per evidenziare eventuali tendenze, punti di forza ed aspetti da migliorare.

Le risultanze di tali analisi vengono sottoposte alla Direzione durante il Riesame del Sistema Qualità.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	48 di 54

## 7.2.2 Audit interni

La Cooperativa Enova Sociale ha predisposto apposita procedura 8.2 “Audit interni della qualità” che entra nel dettaglio degli audit della qualità trattando nello specifico le modalità e le responsabilità relativa a:

- pianificazione;
- conduzione,
- indipendenza,
- responsabilità.

Gli audit interni sono uno strumento di particolare efficacia per mantenere un adeguato controllo sulla conformità nel tempo del Sistema Qualità adottato e vengono svolte in conformità alla Pianificazione degli Audit approvata in sede di Riesame della Direzione.

Gli audit interni vengono svolti con spirito costruttivo allo scopo di evidenziare ed eliminare le carenze, nonché di sensibilizzare il Personale interessato alle proprie responsabilità.

La frequenza minima è di almeno un audit interno all’anno per ogni processo/area. La frequenza degli audit interni varia in relazione alla criticità dei processi da verificare e/o sulla base dei riscontri degli audit precedenti.

La Cooperativa Enova Sociale adotta le seguenti modalità a riguardo:

- a. Il documento di pianificazione “Piano degli audit” predisposto viene sottoposto all’approvazione della Direzione in sede di riesame del Sistema Qualità. Il Piano degli audit assicura la copertura di tutti i processi/aree e di tutti i requisiti della norma di riferimento dei Sistemi Qualità.
- b. Gli audit vengono tipicamente coordinate dal Responsabile Qualità, e svolte da personale opportunamente incaricato (anche esterno), che dispone di adeguata qualifica per la conduzione degli audit, purché non direttamente responsabile dell’aspetto da verificare (criterio di indipendenza).
- c. Gli audit interni sull’operato del Responsabile Qualità e delle altre funzioni sulle quali egli ha diretta responsabilità vengono effettuate dalla Direzione o da personale esterno qualificato su incarico della Direzione stessa.
- d. Il Personale incaricato di condurre l’audit è ritenuto responsabile dello stesso, pertanto viene denominato Responsabile dell’audit.

Gli esiti degli audit interni vengono tempestivamente portati all’attenzione della Direzione e discussi in sede di Riesame della Direzione a cura del Responsabile Qualità.

### ***Il Responsabile dell’audit***

Le principali attività svolte dal Responsabile dell’audit nella conduzione degli audit sono:

- a. eseguire gli audit interni effettuando interviste, riscontri sui documenti e verifiche sul posto, con registrazione delle carenze riscontrate su apposito modulo;
- b. concordare con il responsabile di area e con il personale interessato un programma di risoluzione delle carenze (definendo aspetti, metodiche e tempi di risoluzione), riportandoli sul rapporto di audit;
- c. verificare la risoluzione delle carenze riscontrate nei tempi previsti; i riscontri vengono verbalizzati sull’apposito modulo riportando la firma e la data di chiusura;
- d. trasmettere copia della documentazione dell’audit alla Direzione per conoscenza e in situazione di Responsabile di audit, trasmettere gli originali al Responsabile Qualità affinché egli provveda alla loro archiviazione.

***Nota:*** *i documenti risultanti dall’audit devono sempre presentare:*

- a) *la data, il numero progressivo e le firme dei partecipanti;*
- b) *le osservazioni o N.C. riscontrate, le date di verifica, le date di chiusura e la firma di chiusura.*



Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	49 di 54

### 7.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

La Cooperativa Enova Sociale adotta adeguati metodi per il monitoraggio e, dove applicabile, la misurazione dei processi del Sistema di gestione per la Qualità. Tali metodi hanno il fine di dimostrare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati.

L'aspetto della misurazione e del monitoraggio dei processi, nelle modalità di raccolta ed elaborazione dei dati, è svolto conformemente a quanto indicato al paragrafo 8.4 "Analisi dei dati" e con l'ausilio dei dati provenienti dalle attività.

Per il monitoraggio dei processi, oltre agli elementi che emergono dalle attività di verifica ispettiva interna, la Cooperativa Enova Sociale ha predisposto una serie di indicatori sulla base dei dati provenienti dalle attività.

Tali indicatori sono posti in allegato al presente Manuale e sono descritti nel seguente modo:

- ✓ *codice indicatore,*
- ✓ *descrizione,*
- ✓ *fonte dei dati da elaborare,*
- ✓ *modalità di elaborazione dei dati,*
- ✓ *responsabile dell'elaborazione,*
- ✓ *parametro di riferimento e relativo intervallo di attenzione,*
- ✓ *livello di diffusione dell'indicatore,*
- ✓ *periodicità di elaborazione.*

Adottando dei parametri di riferimento migliorativi, gli indicatori di processo possono rientrare tra gli obiettivi per la qualità, (si veda quanto riportato al paragrafo 5.4.1 "obiettivi per la qualità").

I risultati che derivano dal monitoraggio e dalla misurazione dei processi possono attivare delle azioni correttive come al paragrafo 8.5.2 "azioni correttive".

### 7.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi

Le attività di monitoraggio e misurazione dei servizi erogati, ovvero i controlli implementati dalla Cooperativa Enova Sociale sui servizi erogati hanno come obiettivo di riscontrare o meno la conformità del servizio ai requisiti specificati.

Nel caso di servizi di pulizia:

- efficacia dell'attività di pulizia (misura del pulito);
- efficienza dell'organizzazione di cantiere e delle metodologie di pulizia;
- soddisfazione del cliente;
- sicurezza e igiene del posto di lavoro;
- gestionale – amministrativo – coordinamento.

Nel caso di servizi di facchinaggio (o assimilabili):

- efficacia dell'attività di movimentazione merce;
- efficienza dell'organizzazione di cantiere e delle metodologie adottate;
- soddisfazione del cliente;
- sicurezza e igiene del posto di lavoro;
- gestionale – amministrativo – coordinamento.

Nel caso di servizi di gestione mense:

- variabilità del prodotto erogato e gradimento del servizio di ristorazione;
- efficienza dell'organizzazione della mensa e delle metodologie adottate;
- soddisfazione del cliente;
- sicurezza e igiene alimentare e del posto di lavoro;
- gestionale – amministrativo – coordinamento.

Nel caso di servizi di mediazione culturale:

- efficacia dell'attività di mediazione;

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	50 di 54

- efficienza dell'organizzazione del servizio;
- soddisfazione del cliente;
- sicurezza e igiene del posto di lavoro;
- gestionale – amministrativo – coordinamento.

Il monitoraggio e la misurazione dei servizi erogati svolti dalla Cooperativa Enova Sociale si attua sostanzialmente nelle seguenti forme:

- ✓ Autocontrollo dell'operatore,
- ✓ Controlli sul servizio durante il suo svolgimento ad opera di personale non direttamente coinvolto nell'erogazione,
- ✓ Misura della soddisfazione del cliente.

I controlli implementati dalla Società Cooperativa Enova Sociale sui servizi erogati sono pianificati in fase di avvio del servizio e/o pianificazione del servizio.

I controlli svolti dalla Cooperativa possono presentare tempistiche, responsabilità, modalità, modulistica di registrazione diverse, a seconda della tipologia e criticità del servizio/cantiere.

La criticità del servizio/cantiere è determinata:

- ✓ dalla complessità del servizio;
- ✓ dalle capacità e professionalità degli operatori impiegati;
- ✓ dalle esigenze manifestate dal Cliente.

La pianificazione dei controlli viene definita e redatta dal Coordinatore dei servizi e riportata sul Piano Qualità alla voce "Piano dei Controlli", nel caso di servizi mensa dal Cuoco e inseriti all'interno del Piano Haccp.

Tale pianificazione viene aggiornata ogni qualvolta se ne presenti la necessità in seguito a non conformità ripetute sul servizio, o siano variate le criticità dello stesso.

Il "Piano dei Controlli" definisce il controllo indicando nel dettaglio opportuno i seguenti aspetti:

- ✓ la tempistica (fase di avviamento, giornaliera, settimanale, mensile, periodica, a campione) – **quando?**
- ✓ l'oggetto del controllo – **che cosa?**
- ✓ la funzione responsabile del controllo – **chi esegue il controllo ?**
- ✓ le eventuali modalità specifiche – **come lo fa ?**
- ✓ la soglia di accettabilità (quando esprimibile) – **quando va bene e quando no ?**
- ✓ la modulistica di registrazione – **dove scrivo l'esito?**

Nell'esecuzione di tali attività, se necessario, il Responsabile del controllo si interfaccia con il referente del Cliente per la raccolta dei dati e di informazioni sul lavoro svolto.

Nell'esecuzione di tali attività, se necessario, il Responsabile del controllo si interfaccia con il referente del cliente per la raccolta dei dati e di informazioni sul lavoro svolto.

Il Responsabile del controllo attesta che i controlli previsti sono stati eseguiti riportando sul modulo indicato nel Piano dei Controlli l'esito del controllo / verifica:

- ✓ **Conforme**, qualora siano stati rispettati tutti gli elementi previsti;
- ✓ **Non Conforme**, qualora sia stato disatteso uno qualunque degli elementi previsti, ed in tal caso riporta nello spazio note della riga una breve descrizione della non conformità.

Nel caso di non conformità rilevate, queste vengono tempestivamente segnalate e gestite secondo procedura 8.1 "Gestione delle Non Conformità e Azioni Correttive/Preventive".

Tra le metodologie di controllo del servizio, la Società usa anche strumenti di misura della soddisfazione del Cliente tipicamente con periodicità annuale (a tal riguardo si veda quanto indicato al capitolo 8.2.1).

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	51 di 54

### 7.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI/SERVIZI NON CONFORMI

La gestione delle non conformità è un'attività particolarmente importante in quanto consente di tenere sotto controllo i problemi rilevati, impedendo così ulteriori complicazioni e/o continuazioni di servizi non rispondenti ai requisiti. Tale attività consente di individuare valide soluzioni di miglioramento.

La Cooperativa Enova Sociale ha sviluppato apposita procedura (PG8.1) per la tenuta sotto controllo dei prodotti/servizi non conformi.

- ✓ Per non conformità si intende il mancato soddisfacimento di un requisito specificato.

Le non conformità possono avere origine dalle attività aziendali e di erogazione dei servizi, tipicamente in seguito a:

- ✓ controlli sui servizi;
- ✓ controlli in accettazione dei prodotti/servizi approvvigionati;
- ✓ controlli sulle proprietà del cliente;
- ✓ anomalie nel funzionamento del Sistema di gestione per la Qualità;
- ✓ segnalazioni relative ai servizi;
- ✓ mancata compilazione della documentazione prevista;
- ✓ disservizi causati dal personale.

Chiunque all'interno della Cooperativa Enova Sociale può segnalare situazioni di non conformità ai propri responsabili diretti.

La Cooperativa Enova Sociale definisce le responsabilità e le modalità per la gestione delle non conformità nelle fasi del suo svolgimento:

- ✓ rilevazione della situazione di non conformità e sua classificazione;
- ✓ identificazione e segregazione nel caso di beni materiali, ovvero l'informazione dello stato di non conformità al personale interessato per quanto riguarda i servizi;
- ✓ disposizioni per il trattamento della non conformità al fine di un efficace rientro (individuando attività, responsabilità e tempi);
- ✓ verifica e registrazione degli esiti del trattamento.

Le responsabilità nelle varie fasi sono quelle riportate nella tabella presente in procedura.

Il Responsabile della qualità cura le seguenti attività:

- ✓ raccolta, catalogazione e archiviazione delle registrazioni delle non conformità;
- ✓ valutazione delle opportunità di intraprendere azioni correttive in seguito a non conformità ripetute.
- Le non conformità sono documentate nelle varie fasi su apposita sezione del gestionale.
- ✓ Nota: quando viene rilevata una situazione di non conformità, è compito del responsabile del trattamento individuato valutare gli effetti reali e potenziali di tale non conformità, al fine di aprire eventuali azioni correttive (vedi paragrafo 8.5 del presente Manuale).
- ✓ Nota: Il trattamento dei servizi non conformi può spaziare tra le seguenti possibilità:
  - ✓ riesecuzione;
  - ✓ riorganizzazione;
  - ✓ ridefinizione dei contenuti in accordo con il cliente (con accettazione scritta da parte del cliente);
  - ✓ cessazione.
- ✓ Nota: I servizi non conformi vengono sempre sottoposti ad un nuovo ciclo di controlli ed i relativi riscontri vengono registrati.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	52 di 54

## 7.4 ANALISI DEI DATI

I dati provenienti dalle attività e la loro analisi sono considerati strumenti indispensabili per un costante miglioramento. Il sistema di raccolta dati e la relativa elaborazione ha lo scopo di tenere sotto controllo il processo di erogazione del servizio, la Qualità del servizio, il funzionamento del Sistema di gestione per la Qualità.

I dati sono raccolti ed elaborati anche in coerenza e conformità con quanto indicato al capitolo 8.2 “Monitoraggi e misurazione”.

Le analisi di tali dati vengono inoltre impiegate come elemento oggettivo per valutare la necessità di riesami del Sistema Qualità e/o per intraprendere Azioni Correttive e Preventive.

I settori di analisi principali sono:

- *Costi della non qualità* (Non conformità, reclami, loro costo se quantificabile, loro frequenza e tipologia, ecc.);
- *Affidabilità dei fornitori* (rispetto dei tempi, efficacia delle prestazioni, resi, ecc.);
- *Prestazioni dei processi interni* (analisi degli indicatori di processo predisposti);
- *Soddisfazione dei Clienti* (analisi dei dati di ritorno, fidelizzazione del Cliente, indagini di soddisfazione nelle varie modalità);

La raccolta dei dati è svolta costantemente, i report sono aggiornati con cadenza opportuna e predisposti per l'occasione del Riesame della direzione, e ogni altro occasione di discussione dei dati in oggetto.

La Cooperativa Enova Sociale provvede all'utilizzo di adeguate rappresentazioni grafiche e tabellizzazione dei dati per le necessarie analisi e valutazioni degli stessi. I documenti risultanti dalle attività di analisi vengono portati a conoscenza del personale interessato e della Direzione.

I dati vengono anche impiegati ed elaborati per l'attività di monitoraggio dei processi come indicato al paragrafo 8.2.3 del presente Manuale.

I dati vengono elaborati ed eventualmente completati da una relazione esplicitiva riportante i criteri di raccolta, di elaborazione, di visualizzazione dei dati ed una valutazione dei risultati.

I dati e le relative relazioni vengono raccolte ed archiviate dal Responsabile Qualità.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	53 di 54

## 7.5 MIGLIORAMENTO

### 7.5.1 Miglioramento continuo

La propensione al miglioramento è caratteristica dell'organizzazione e la si rileva

- ✓ dalla Politica per la qualità,
- ✓ dagli Obiettivi per la qualità e relativo piano di miglioramento,
- ✓ dai risultati delle verifiche ispettive,
- ✓ dalla misurazione e monitoraggio dei processi, dei servizi, e della soddisfazione del cliente,
- ✓ dall'analisi dei dati,
- ✓ dalle azioni correttive e preventive intraprese,
- ✓ dai riesami della direzione,
- ✓ dalle attività intraprese di miglioramento.

La Cooperativa Enova Sociale non può prescindere dalle Azioni Correttive e Preventive, le quali sono rivolte ad eliminare le cause di Non Conformità effettive o potenziali.

Ogni situazione avversa alla Qualità (manifesta o potenziale) e ogni opportunità di miglioramento, viene sottoposta ad Azioni Correttive o Preventive.

La Cooperativa Enova Sociale ha sviluppato apposita procedura gestionale 8.2 "Azioni Correttive e Preventive" per la gestione delle azioni correttive preventive.

### 7.5.2 Azioni correttive

Le Azioni Correttive possono attivarsi per:

- ✓ non Conformità gravi o ripetute;
- ✓ esiti negativi degli audit;
- ✓ riesami del Sistema Qualità;
- ✓ reclami dei Clienti;
- ✓ osservazioni o Non Conformità degli istituti di controllo (quando non gestibili con lo strumento della tenuta sotto controllo dei prodotti/servizi non conformi).

#### ***Gestione delle azioni per il miglioramento – azioni correttive***

Il Responsabile Qualità è il principale responsabile per il coordinamento e per l'applicazione delle Azioni Correttive ed in particolare:

- ✓ valuta tutte le necessità di intraprendere azioni correttive provenienti dai vari responsabili aziendali e provvede alla raccolta di tutte le informazioni e dei dati disponibili (Registrazioni della Qualità, andamento delle non conformità, reclami dei Clienti, esiti di verifiche ispettive, indicazioni della Direzione, analisi statistiche, precedenti Azioni Correttive);
- ✓ organizza e coordina le riunioni con il personale interessato per analizzare i dati e per individuare le cause e le attività opportune all'eliminazione della causa;
- ✓ verbalizza le riunioni nelle quali vengono definiti:
- ✓ entità del problema attuale e probabili cause;
- ✓ obiettivo dell'Azione Correttiva;
- ✓ responsabilità, modalità, risorse e tempistica per le attività da svolgere;
- ✓ responsabilità e tempistica per il coordinamento e la verifica di corretto svolgimento.
- ✓ trasmette copia dei documenti ai responsabili interessati;
- ✓ supervisiona l'attuazione delle Azioni Correttive sulla base del programma concordato;
- ✓ valuta, dopo adeguato periodo di tempo, il livello di efficacia o i risultati dell'Azione Correttiva, li registra su apposito modulo e li sottopone per conoscenza al Presidente;
- ✓ chiude l'Azione Correttiva in situazione di esito positivo, mentre in situazione di esito negativo analizza i dati disponibili per risalire alla causa dell'insuccesso e li discute con il Presidente;
- ✓ raccoglie ed archivia tutta la documentazione relativa alle Azioni Correttive e provvede alla revisione dei documenti del Sistema di gestione per la Qualità che si sono dimostrati inadeguati o superati.

Enova Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS	Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO9001:2008	Data	03/01/2013
		Rev.	Ed. 01 – Rev. 01
		Pag.	54 di 54

Le azioni correttive vengono approvate dal Presidente prima della loro attuazione.

### 7.5.3 Azioni preventive

- ✓ Le Azioni Preventive vengono intraprese qualora, analizzando i vari dati disponibili presso la Società o provenienti dall'esterno, si individuano delle situazioni a rischio che rendono opportune delle attività di miglioramento o di prevenzione:
- ✓ segnalazioni dei Clienti (quando non gestibili con lo strumento della tenuta sotto controllo dei prodotti/servizi non conformi);
- ✓ opportunità di miglioramento emerse in sede di verifica ispettiva (raccomandazioni/osservazioni minori);
- ✓ dati sui processi e sulla soddisfazione dei clienti;
- ✓ proposte elaborate in sede di Riesame della direzione;
- ✓ proposte di miglioramento del personale.

#### ***Gestione delle azioni per il miglioramento – azioni preventive***

Il Responsabile Qualità è il principale responsabile per il coordinamento e per l'applicazione delle Azioni Preventive ed in particolare:

- ✓ valuta tutte le proposte di miglioramento provenienti dai vari responsabili aziendali e provvede alla raccolta di tutte le informazioni e dei dati disponibili (Registrazioni della Qualità, segnalazioni dei Clienti, proposte di miglioramento, indicatori, analisi statistiche);
- ✓ organizza e coordina le riunioni con il personale interessato per analizzare i dati e per individuare le opportune Azioni Preventive;
- ✓ verbalizza le riunioni nelle quali vengono definiti:
- ✓ entità del problema potenziale e probabili cause;
- ✓ obiettivo dell'Azione Preventiva;
- ✓ responsabilità, modalità, risorse e tempistica per le attività da svolgere;
- ✓ responsabilità e tempistica per il coordinamento e la verifica di corretto svolgimento.
- ✓ trasmette copia dei documenti ai responsabili interessati;
- ✓ supervisiona l'attuazione delle Azioni Preventive sulla base del programma concordato;
- ✓ valuta, dopo adeguato periodo di tempo, il livello di efficacia o i risultati dell'Azione Preventiva, li registra su apposito modulo e li sottopone per conoscenza al Presidente;
- ✓ chiude l'Azione Correttiva in situazione di esito positivo, mentre in situazione di esito negativo analizza i dati disponibili per risalire alla causa dell'insuccesso e li discute con il Presidente;
- ✓ raccoglie ed archivia tutta la documentazione relativa alle Azioni Preventive e provvede alla revisione dei documenti del Sistema di gestione per la Qualità che si sono dimostrati inadeguati o superati.

Le azioni preventive vengono approvate dal Presidente prima della loro attuazione.