





Farsi Prossimo ONLUS S.c.s.

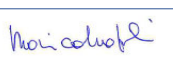

MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

redatto conformemente alla norma

UNI EN ISO 9001:2015

Rev.01

Preparato da	Monica Napoli	il 09/01/20	
Approvato da	Annamaria Lodi	il 10/01/20	

Aggiornamento del	7/10/22		
-------------------	---------	---	---



Farsi Prossimo ONLUS S.c.s.

La **Cooperativa Farsi Prossimo** è stata fondata nel **novembre del 1993** su iniziativa della Caritas Ambrosiana per dare una risposta operativa alle varie situazioni di emergenza e di povertà che si presentavano nella Diocesi. **In quasi 30 anni** la Cooperativa è cresciuta e si è evoluta, ha ampliato e differenziato le proprie attività ed i propri servizi, per poter rispondere in modo efficace alle variazioni del contesto sociale e culturale di riferimento e alle nuove priorità e problematiche che via via emergevano. Nel tempo, alcuni servizi legati a territori o settori specifici di attività si sono distaccati costituendo a loro volta nuove cooperative. Nel novembre 1998 è stato costituito il Consorzio Farsi Prossimo, che si pone come punto di convergenza delle varie realtà cooperative legate alla Caritas Ambrosiana.

Fin dalla sua origine la Cooperativa gestisce servizi socio-educativi, spesso a carattere sperimentale ed innovativo, rivolti a soggetti deboli, in particolare immigrati e richiedenti asilo, donne e minori, donne vittime di tratta e maltrattamento, persone gravemente emarginate.

L'azione di Farsi Prossimo si sviluppa sul territorio della **Diocesi Ambrosiana**, con prevalenza nel territorio del **Comune** e della **provincia di Milano**. Gli interventi vengono realizzati in rete e in collaborazione con gli enti locali (Comune di Milano, Provincia di Milano, Regione Lombardia, amministrazioni comunali della Provincia e della Regione, Uffici di Piano...), con le principali Università milanesi, con Fondazioni private e Associazioni e cooperative del territorio.

Farsi Prossimo intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di **servizi e interventi specializzati** rivolti a persone in situazione di difficoltà e vulnerabilità, quali: comunità residenziali e semiresidenziali, strutture di semi-autonomia, servizi di integrazione e aggregazione sociale, servizi di counselling, servizi di orientamento territoriale, servizi socio-educativi per minori italiani e stranieri. Svolge inoltre attività di consulenza, progettazione e formazione rivolte ad operatori pubblici e privati, di iniziativa propria o in convenzione con Enti Pubblici e Privati.

Il Manuale di Gestione per la Qualità rappresenta, per tutti i portatori di interesse di Farsi Prossimo, la guida ed il riferimento per l'applicazione sistematica e la verifica dell'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità da parte della Cooperativa.

0.1. Generalità

OBIETTIVI:

- assicurare che tutti i processi di erogazione dei servizi siano conformi ai requisiti del cliente, ai requisiti cogenti, e tengano conto dell'analisi del contesto e delle esigenze dei soggetti interessati;
- favorire le opportunità per accrescere la soddisfazione del cliente;
- ordinare il proprio sistema organizzativo orientandolo alla qualità intesa come modo razionale, registrato, responsabilizzante, di agire ed operare;
- documentare, al proprio interno ma anche all'esterno, ciò che si fa, come lo si fa, a partire da quali istanze etico-deontologiche, con quale sistema di verifica e valutazione.

La Farsi Prossimo gestisce la propria organizzazione secondo un **approccio per processi (Plan-Do-Check-Act, PDCA)**, che tenga conto delle interrelazioni tra:

- **processi relazionali interni**, legati al coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative secondo modalità non rigidamente gerarchiche ma legate alle funzioni e alle interazioni tra esse;
- **processi relazionali con i propri utenti**, basati sull'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità, a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio, la lettura e risposta per quanto possibile alle loro aspettative attuali e future;
- **processi relazionali con i soggetti esterni** (clienti, committenti, fornitori, portatori di interesse), che tengano conto di requisiti, aspettative attuali e future, **esigenze del contesto** esterno, ma anche della condivisione, per quanto possibile, della *mission* sociale della cooperativa;
- **fattori di rischio** che potrebbero influire sui processi e sul SGQ, mettendo in atto controlli preventivi per ridurre al minimo gli effetti negativi e massimizzare le opportunità (*risk-based thinking*).

I processi descritti nel presente manuale sono sostanzialmente le modalità organizzative che correlano tra loro i diversi momenti e le diverse azioni necessarie perché la struttura operi al meglio delle proprie potenzialità.

Le modalità di pianificazione e di gestione dei processi della Farsi Prossimo e le responsabilità relative sono descritte all'interno delle specifiche procedure.

0.2. Approccio per processi

0.3. Altri sistemi di gestione

Farsi Prossimo non adotta altri sistemi di gestione, ma risponde agli adempimenti normativi in tema di:

- sicurezza e salute nei luoghi di lavoro (in base al D. Lgs. 81/08)
- igiene e sicurezza degli alimenti (metodo HACCP in base alle normative europee, nazionali e regionali)
- tutela dei dati personali, in conformità al D. Lgs. 196/2003
- D. Lgs. 231/2001

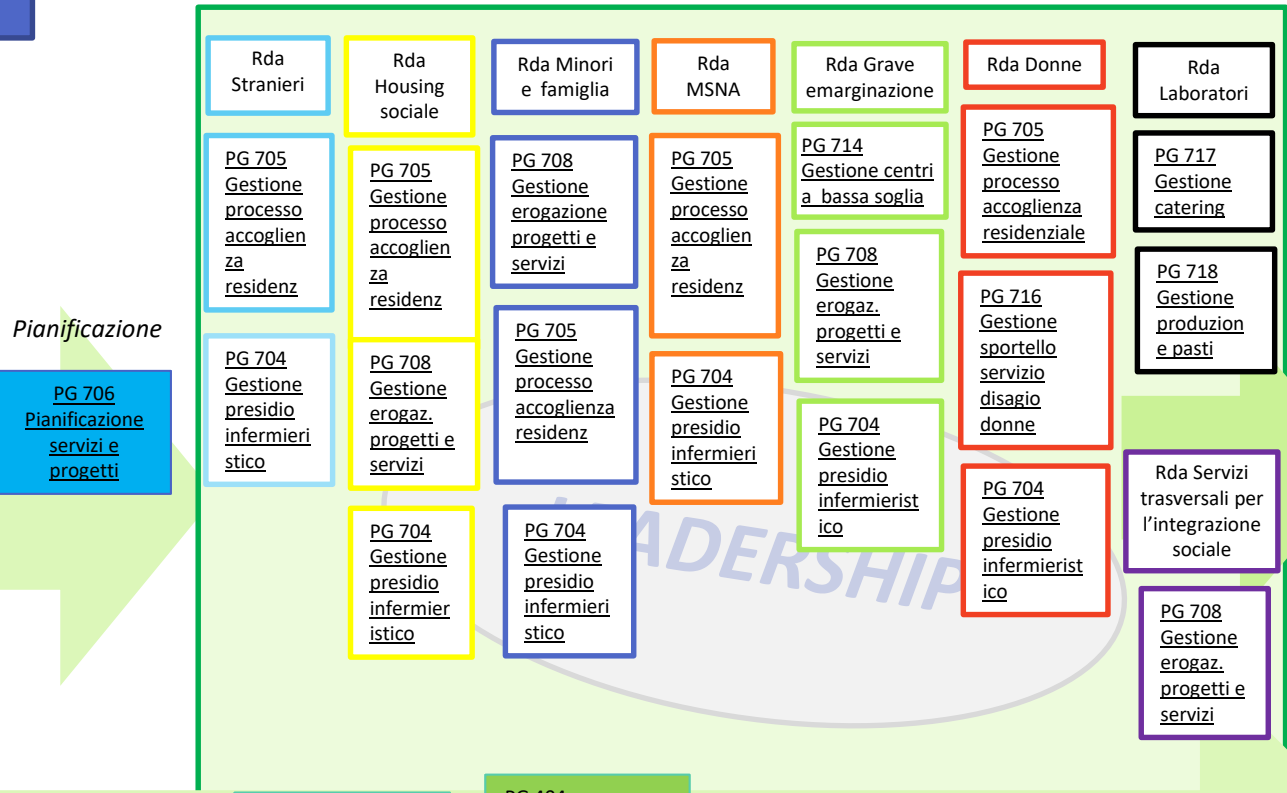
integrandone i requisiti nel proprio SGQ.

Realizzazione del prodotto

PLAN

DO

Responsabilità della direzione



P
G
5
0
1
R
i
e
s
a
m
e
S
G
Q

CLIENTE (portatore di interesse)
Bisogni
Richieste
Requisiti

PARTI INTERESSATE
Esigenze
Aspettative

CONTESTO
Ambiti
Requisiti

CLIENTE (portatore di interesse)
Bisogni
Richieste
Requisiti

PARTI INTERESSATE
Esigenze
Aspettative

CONTESTO
Ambiti
Requisiti

ACT

CHECK

	NOME	DATA
Preparato da	M. Napoli	4.10.2022
Approvato da	A. Lodi	7.10.2022

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Manuale di Gestione per la Qualità e i documenti ad esso afferenti si applicano alle attività di:

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA IN AMBITO SOCIO-ASSISTENZIALE ED EDUCATIVO, PER PERSONE E/O NUCLEI FAMILIARI IN DIFFICOLTA'; DI ATTIVITA' FORMATIVE, DI ATTIVITA' DI CONSULENZA E DI ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO

svolte nelle diverse aree di intervento di Farsi Prossimo.

La finalità che la Cooperativa si prefigge è triplice:

- Dimostrare la propria capacità di **fornire servizi e prodotti** non soltanto **nel rispetto della normativa e degli standard previsti**, ma anche rendendo operative e documentate le scelte di **attenzione alla persona**, ai bisogni espressi e inespressi, alle aspettative attuali e future, alle esigenze e alle problematiche da essa presentate.
- Dimostrare ai propri clienti (soggetti pubblici e privati) la propria attenzione e **capacità di gestione dei processi operativi**, caratterizzandoli con chiarezza nei livelli di responsabilità, sistematicità nell'applicazione di indirizzi etici, deontologici, tecnici e operativi.
- Orientare i propri processi organizzativi mediante l'utilizzo degli elementi del Sistema di Gestione per la Qualità per conseguire una migliore efficacia ed efficienza, ottenibili mediante il **miglioramento dei processi** stessi e dei flussi di comunicazione e con il coinvolgimento di tutte le persone che operano in Farsi Prossimo ai diversi livelli, **al fine di accrescere la soddisfazione del cliente**.

La Cooperativa ha determinato il **campo di applicazione** del proprio Sistema di Qualità tenendo conto:

- dei fattori esterni e interni che influiscono su di esso;
- dei requisiti delle diverse parti interessate, interne ed esterne;
- dei servizi e delle attività realizzate.

L'**attività post-consegna** (punto 8.5.5. della norma UNI EN ISO 9001:2015: Produzione dei Servizi. Attività post-consegna) **non è richiesta tra i requisiti cogenti** o i requisiti del cliente di cui la Farsi Prossimo deve tener conto nella produzione dei propri servizi. Non trova quindi applicazione nel Sistema di Qualità della Cooperativa. Tale non applicabilità non condiziona la conformità dei prodotti e dei servizi erogati.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

STATUTO DELLA COOPERATIVA E REGOLAMENTO DEI SOCI, approvati con delibera dell'assemblea soci del 13 novembre 2013 e del 19 ottobre 2011.

CODICE ETICO, approvato con delibera dell'Assemblea Soci del 13 novembre 2013

UNI EN ISO 9001:2015: Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti

UNI EN ISO 9000:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario

UNI EN ISO 19011:2018: Linee guida per audit di sistemi di gestione

I requisiti cogenti sono osservati, nell'ambito dell'erogazione dei servizi gestiti da Farsi Prossimo, tramite lo scrupoloso rispetto delle norme di carattere internazionale, nazionale, locale, che riguardano i servizi stessi.



Elenco leggi e norme 2022

3. TERMINI E DEFINIZIONI (1/3)

I termini e le definizioni che si applicano per il presente Manuale sono quelli indicati nella norma UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità. Altri termini frequentemente utilizzati nel presente Manuale:

TERMINE	DEFINIZIONE
Accoglienza	Tutte le azioni svolte dagli operatori dal momento della richiesta di ospitalità di una persona o nucleo familiare presso uno dei Centri di Servizio fino al momento della dimissione dal Centro stesso. Oltre ad essere caratterizzata dalle fasi descritte nelle procedure specifiche si connota per le attenzioni poste in essere relative all'ascolto delle persone, alla lettura dei bisogni, nel passaggio dalla domanda espressa al problema da affrontare, nella ricerca della tutela della riservatezza possibile, nel rispetto delle origini, della provenienza, delle culture di riferimento.
Addestramento	L'insieme delle attività volte a permettere all'operatore neo assunto di apprendere le istruzioni e le prassi operative adottate nel centro di servizio.
Bilancio sociale	E' lo strumento conoscitivo che aiuta a misurare il perseguimento dell'interesse generale della comunità da parte della cooperativa rendendolo visibile e dimostrabile. Il successo della attività sociale della cooperativa concerne il raggiungimento di diversi risultati, sintetizzabili in: <ol style="list-style-type: none"> 1. raggiungimento e realizzazione del proprio scopo sociale 2. benessere e sviluppo umano presenti nell'organizzazione 3. restituzione alla comunità dell'investimento fatto.
Centro di servizio	Ogni struttura della cooperativa destinata all'erogazione dei servizi contemplati nelle finalità della cooperativa: accoglienza residenziale di persone adulte o nuclei familiari in condizioni di disagio personale, familiare, sociale servizi socio-educativi per minori e adulti in difficoltà anche temporanea; attività di formazione, orientamento, consulenza.
Centro a bassa soglia	Centro destinato all'accoglienza diurna o notturna non residenziale di persone in difficoltà. Non richiede, per l'accesso, l'adesione a PEI.
Ciclo educativo	L'arco di tempo in cui si apre e si chiude un progetto educativo. La durata è predefinita nel progetto stesso, può coincidere con l'anno scolastico o l'anno solare.
Cliente	Si intende sia il committente che l'ospite/utente, a seconda della pertinenza con le fasi delle procedure.

3. TERMINI E DEFINIZIONI (2/3)

TERMINE	DEFINIZIONE
Committente	Ente che richiede per il possibile futuro ospite/utente; si tratta di un ente, pubblico o privato che, in seguito a precise indicazioni di legge è tenuto, ovvero su propria iniziativa sceglie, fa richiesta di inserimento in un centro di servizio, si fa carico in tutto o in parte di costi relativi all'erogazione del servizio, concorda e condivide il progetto di inserimento con l'interessato e con lo staff della struttura, assume le decisioni di propria competenza in merito al progetto, collabora nel processo decisionale.
Conoscenza ospite	Rappresenta una fase del progetto educativo in cui gli operatori del Centro di servizio attraverso l'osservazione sistematica cercano di raccogliere più informazioni possibili riguardanti l'ospite al fine di predisporre il programma di intervento più adeguato.
Dimissioni	Atto di chiusura del progetto educativo.
Dossier ospite	E' il luogo in cui viene custodita tutta la documentazione relativa al percorso di accoglienza dell'ospite o del fruitore di un servizio.
Ente/soggetto richiedente	Vedi committente.
Filtro	È la fase dell'erogazione di un servizio in cui si verifica la presenza dei requisiti necessari per la fruizione del servizio stesso.
Formazione	È un processo aperto, che coinvolge ogni singolo fruitore nel ricercare costantemente di migliorare le proprie capacità di lavoro, per quanto riguarda le conoscenze (il sapere), le competenze (il saper fare), gli atteggiamenti e i comportamenti (il saper essere). Può riguardare sia operatori della cooperativa che fruitori esterni, utenti, ospiti.
Inserimento	Nei centri di accoglienza residenziale, è la fase del processo di accoglienza in cui avviene l'ingresso. Nei servizi socio-educativi è la fase in cui il fruitore viene gradualmente introdotto nelle attività del centro.
Obiettivo dell'accoglienza	Rappresenta il motivo per cui avviene l'inserimento e verso il quale è orientato il lavoro degli operatori del Centro di Servizio e dell'ospite stesso secondo quanto definito nel progetto educativo.
Ospite	È colui che fruisce dell'accoglienza in un centro di servizio. Nell'ambito dei servizi alla persona la definizione di queste persone varia a seconda dell'ambito di intervento, della natura del servizio, della visione degli operatori. I termini sono diversi, come ad esempio utente, assistito, cliente, paziente ecc. Ognuna di queste definizioni è di per sé riduttiva in quanto il disagio si manifesta in molte forme e le persone che si trovano in condizioni di difficoltà possono avere maggiore o minore consapevolezza della propria condizione, capacità di attivarsi per affrontare i propri problemi, differenti livelli di sostegno da parte delle proprie reti relazionali primarie (famiglia, parenti, amici), e secondarie. La definizione individuata si fonda non sulla base di criteri di benessere/malessere, bensì sul criterio di offerta e fruizione di ospitalità, nella consapevolezza che non sia una mera ospitalità "fisica" (vitto, alloggio ed eventualmente servizi complementari tipo lavanderia e stireria) ma un percorso sociale, un processo in primo luogo relazionale.

I termini e le definizioni che si applicano per il presente Manuale sono quelli indicati nella norma UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità. Altri termini frequentemente utilizzati nel presente Manuale:

TERMINE	DEFINIZIONE
Progetto educativo	Rappresenta lo strumento principale che identifica il percorso di sostegno e accompagnamento che il centro di servizio offre. Viene elaborato nel rispetto delle capacità e delle risorse che vengono riconosciute alla persona protagonista del progetto.
Regolamento	Insieme delle norme che regolano i rapporti tra gli utenti e tra gli utenti e il centro di servizio.
Risorse umane	L'insieme delle persone che a vario titolo operano nell'organizzazione.
Servizi educativi per minori	Centri non residenziali a frequentazione diurna in cui vengono realizzate attività educative rivolte a minori di diverse fasce di età, secondo un progetto educativo definito.
Soddisfazione del cliente/ospite	Rappresenta il feed-back del servizio erogato.
Utente	Persona che fruisce di un servizio non residenziale (si veda altrimenti "ospite").
Volontario	Persona che offre la propria disponibilità di tempo sia favore degli ospiti nei centri di servizio in modo organico al centro stesso, sia per contribuire al funzionamento della cooperativa nel suo insieme.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Abbreviazioni

Abbreviazione	Termine	Abbreviazione	Termine
AC	Azione Correttiva	RDA	Responsabile d'Area
AM	Azione di miglioramento	RDD	Responsabile della Documentazione
ASPP	Addetto Servizio Prevenzione e Protezione	RDF	Responsabile della Formazione
CCD	Consigliere con delega	RDP	Responsabile di Progetto
CCS	Coordinatore Centro di servizio	REF	Referente Aree Operative
CDA	Consiglio di Amministrazione	RIN	Responsabile Infrastrutture
DIR	Direttore Aree Operative	RPD	Responsabile Protezione Dati
FP	Farsi Prossimo	RSPP	Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
MGQ	Manuale di Gestione per la Qualità	RRU	Referente Risorse Umane
Mod.	Modulo	SCO	Segreteria di Cooperativa
NC	Non Conformità	Sez.	Sezione
PG	Procedura Gestionale		
PS	Procedura Specifica		
RAM	Responsabile Amministrativo		
RAQ	Responsabile Qualità		

4.1 Farsi Prossimo ha determinato, verifica e riesamina i fattori interni ed esterni che possano avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente prodotti e servizi conformi ai requisiti del cliente e/o cogenti, o influire sui risultati attesi dal Sistema di Gestione per la Qualità.

4.2 Farsi Prossimo ha determinato, monitora e riesamina le informazioni relative alle parti interessate rilevanti per il proprio Sistema di Gestione per la Qualità e i requisiti di riferimento.



Analisi di contesto

4.3 Farsi Prossimo ha determinato i confini e l'applicabilità del SGQ e ne ha stabilito il campo di applicazione. I prodotti e servizi di Farsi Prossimo riguardano la

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA IN AMBITO SOCIO-ASSISTENZIALE ED EDUCATIVO, PER PERSONE E/O NUCLEI FAMILIARI IN DIFFICOLTA'; DI ATTIVITA' FORMATIVE, DI ATTIVITA' DI CONSULENZA E DI ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO.

L'**attività post-consegna** (punto 8.5.5. della norma UNI EN ISO 9001:2015: Produzione dei Servizi. Attività post-consegna) **non è richiesta tra i requisiti** cogenti o i requisiti del cliente di cui la Farsi Prossimo deve tener conto nella produzione dei propri servizi. Non trova quindi applicazione nel Sistema di Qualità della Cooperativa. Tale non applicabilità non condiziona la conformità dei prodotti e dei servizi erogati.

4.4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La gestione della documentazione di Sistema di gestione per la Qualità comprende:

MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ: Il Manuale di Gestione per la Qualità descrive il Sistema di Gestione per la Qualità e ne costituisce la raccolta delle prescrizioni generali. Contiene lo scopo ed il campo di applicazione, la Politica per la Qualità; la descrizione dell'organizzazione della Cooperativa e la definizione delle relative responsabilità; la descrizione del Sistema di Gestione per la Qualità, con particolare riferimento ai processi coperti dal Sistema e le loro interazioni; la strutturazione della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

PROCEDURE GESTIONALI: regolamentano in modo dettagliato le modalità di applicazione di quanto enunciato nel Manuale. Definiscono responsabilità, relazioni funzionali, modi ed eventualmente tempi di esecuzione delle attività. Sono identificate con un codice alfa-numericò del tipo PG X YY, dove PG significa Procedura Gestionale, X indica la Sezione del Manuale alla quale la procedura si riferisce e YY indica il numero progressivo delle procedure che si riferiscono a tale Sezione.

PROCEDURE SPECIFICHE: documenti derivati da una PG che regolamentano nel dettaglio le modalità di applicazione di quanto enunciato nella PG a cui si riferiscono. Definiscono responsabilità, relazioni funzionali, modi ed eventualmente tempi di esecuzione delle attività. Sono identificate con un codice alfa-numericò del tipo PS X YY Z dove PS significa Procedura Specifica, X YY identifica la Procedura Gestionale (PG) a cui fa riferimento e Z indica il numero progressivo delle procedure specifiche che si riferiscono a tale PG.

ISTRUZIONI OPERATIVE: descrivono il dettaglio operativo di svolgimento/gestione di determinate attività/situazioni, connesse all'erogazione di un servizio di FP.

MODULI: Sono collegati a specifiche PG o PS, per registrare dati ed informazioni e documentare determinate attività affinché ne rimanga una traccia oggettivamente riscontrabile. Sono identificati con un codice alfa-numericò del tipo Mod X YY Z dove Mod significa modulo, X YY identifica la Procedura Gestionale (PG) a cui fa riferimento e Z indica il numero progressivo dei moduli che si riferiscono a tale PG.

DOSSIER: La documentazione e le informazioni contenute nei Dossier relativi ad uno specifico servizio od attività o ad un singolo utente sono gestite, archiviate e conservate dal Coordinatore su supporto cartaceo e/o informatico, nel rispetto della tutela dei dati personali, così da permettere una facile reperibilità nel caso di un successivo utilizzo.

LEGGI E NORME: Gli RDA, sulla base delle indicazioni del personale e/o di segnalazioni da parte di Enti/soggetti terzi, hanno il compito di reperire e tenere sotto controllo le leggi e le norme applicabili al proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

4.4.1 SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E RELATIVI PROCESSI

PROCESSO	OGGETTO	PROCESS OWNER	PROCEDURE
Pianificazione	Il processo definisce la responsabilità e le modalità di pianificazione, programmazione, realizzazione, verifica dello stato di avanzamento e adeguatezza del processo di progettazione di nuovi servizi e progetti	CDA per nuovi servizi; RDA (ove necessario previa valutazione del CDA) per singoli progetti ed attività afferenti l'area	PG 706 Gestione progettazione PG 708 Gestione erogazione progetti e servizi PG 601 Selezione e gestione risorse umane PG 603 Gestione amministrativa PG 801 Monitoraggio analisi e valutazione
Risorse umane	Il processo definisce le modalità di selezione, valutazione e gestione delle risorse umane, dall'individuazione della necessità di acquisizione di risorse umane, alla registrazione delle attività di formazione.	RRU	PG 601 Selezione e gestione risorse umane PG 404 Trattamento dati personali PG 603 Gestione amministrativa
Gestione infrastrutture	Il processo definisce le modalità di gestione dell'attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria, delle infrastrutture di proprietà o in gestione alla Farsi Prossimo, e le relative responsabilità	RIN	PG 602 Gestione Infrastrutture PG 703 Gestione approvvigionamenti e fornitori PG 603 Gestione amministrativa
Compliance	Il processo definisce le modalità di gestione delle attività legate al SGQ, alla normativa sulla privacy, all'applicazione della Legge 231/2001, e le relative responsabilità	PRE per Qualità/privacy; PRE OdV per 231	PG 401 Gestione Sistema di Qualità PG 404 Trattamento Dati Personali PG 804 Gestione verifiche ispettive esterne



[Schede processi](#)

4.4.1 SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E RELATIVI PROCESSI

PROCESSO	OGGETTO	PROCESS OWNER	PROCEDURE
Approvvigionamenti	Il processo definisce le prassi da adottare per le attività di approvvigionamento, al fine di garantire la conformità di materiali e servizi forniti alle specifiche contrattuali	PRE con il supporto di RAM, RIN, RRU	<u>PG 703 Gestione approvvigionamenti e fornitori</u> <u>PG 603 Gestione amministrativa</u> <u>PG 708 Gestione erogazione progetti e servizi</u>
Realizzazione del prodotto	Il processo definisce le responsabilità e le modalità di gestione, esecuzione, verifica dello stato di avanzamento ed eventuale aggiornamento delle attività di erogazione di progetti, attività, servizi socio educativi e azioni formative	RDA	<u>PG 706 Gestione progettazione</u> <u>PG 708 Gestione erogazione progetti e servizi</u> Elenco procedure operative (PG <u>704</u> , <u>705</u> , <u>714</u> , <u>716</u> , <u>717</u> , <u>718</u>) <u>PG 802 Gestione NC e AM</u> <u>PG 703 Gestione approvvigionamenti e fornitori</u> <u>PG 603 Gestione amministrativa</u>
Misurazione e analisi	Il processo è finalizzato a raccogliere ed analizzare i dati relativi agli indicatori di processo o risultato, per monitorare l'andamento delle attività della Cooperativa, valutare l'efficacia del SGQ e individuare i margini di miglioramento del sistema	RAQ	<u>PG 801 Monitoraggio, analisi e valutazione</u> <u>PG 802 Gestione NC e AM</u> <u>PG 804 Gestione verifiche ispettive esterne</u> <u>PG 806 Tenuta strumenti di misurazione</u> <u>PG 706 Gestione progettazione</u> <u>PG 708 Gestione erogazione progetti e servizi</u> <u>PG 501 Riesame</u>
Amministrazione	Il processo definisce le modalità di gestione amministrativa adottate da Farsi Prossimo in merito a redazione del bilancio, contabilità, centri di costo, rendicontazione dei progetti.	RAM	<u>PG 603 Gestione amministrativa</u> <u>PG 708 Gestione erogazione progetti e servizi</u> <u>PG 601 Selezione e gestione risorse umane</u> <u>PG 703 Gestione approvvigionamenti e fornitori</u>



[Schede processi](#)

5. LEADERSHIP

Impegni della
direzione

*focalizzazione sul
cliente*

*approccio per
processi e risk-
based thinking*

*rispetto dei
requisiti*

*definizione
obiettivi*

*ruoli,
responsabilità ed
autorità*

Politica per la
Qualità

Organigramma della
Cooperativa

risorse

riesame

*miglioramento
continuo*

*Comunicazione
interna e
partecipazione*



6. PIANIFICAZIONE

6.1. AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITA'

Farsi Prossimo, nel suo processo di pianificazione del SGQ, tiene conto del contesto, dei fattori e dei requisiti ad esso correlati, e determina i rischi e le opportunità che bisogna affrontare per assicurare il raggiungimento dei risultati attesi, accrescere gli effetti desiderati, prevenire o ridurre gli effetti indesiderati e conseguire il miglioramento.

6.2. OBIETTIVI PER LA QUALITA'

Farsi Prossimo pianifica obiettivi per la qualità coerenti con la Politica della Qualità; misurabili; basati sui requisiti applicabili, sulla conformità del prodotto e la soddisfazione del cliente; monitorati; comunicati e aggiornati, se necessario.

[Obiettivi 2022](#)

6.3. PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Le modifiche al SGQ sono effettuate in modo pianificato, valutando le potenziali conseguenze (positive o negative) la disponibilità delle risorse e l'eventuale modifica della struttura organizzativa in termini di responsabilità e autorità.

Farsi Prossimo determina e fornisce le risorse necessarie per l'istituzione, attuazione, mantenimento e miglioramento continuo del suo SGQ, tenendo conto di:

7.1 RISORSE

- Risorse interne
- Fornitori esterni
- Infrastrutture
- Ambiente
- Risorse per il monitoraggio e la misurazione
- Conoscenza organizzativa

[Indicatori 2021](#)

[Conoscenza organizzativa](#)

7.2 COMPETENZA

7.3 CONSAPEVOLEZZA delle persone rispetto all'importanza del loro contributo all'efficacia del SGQ, e delle conseguenze in caso di mancato rispetto dei requisiti

[Comunicazione](#)

7.4 COMUNICAZIONE

7.5 INFORMAZIONE DOCUMENTATE

8.1. PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI

Farsi Prossimo pianifica, implementa e controlla i processi necessari per soddisfare i requisiti per la fornitura di prodotti e servizi.

8.2. REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI

La Cooperativa informa i propri destinatari in merito ai servizi e alle attività erogate. Nell'implementazione dei servizi tiene conto sia delle esigenze di destinatari e committenti sia dei requisiti delle altre parti interessate.

8.3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI

Il processo di progettazione e sviluppo garantisce il rispetto di tutti i requisiti mediante le diverse fasi di riesame, verifica e validazione, e la tenuta sotto controllo delle modifiche.

8.4. CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

La Cooperativa assicura il controllo della conformità ai requisiti di processi, prodotti e servizi dei fornitori esterni, che valuta e seleziona in base a requisiti di onorabilità, professionalità, affidabilità. Farsi Prossimo seleziona fornitori che condividano le idealità di fondo di cooperativa, i principi di rispetto della persona e dei diritti del lavoratore.

8.5. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

Farsi Prossimo realizza i propri servizi in condizioni controllate, monitorando e misurando processi ed output per tutta la durata dell'erogazione dei servizi, e avendo cura dei beni di clienti e fornitori.

8.6. RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI

8.7. CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

La Cooperativa assicura l'identificazione e la tenuta sotto controllo delle non conformità.

9.1. MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

La misurazione della soddisfazione di tutte le parti interessate è fondamentale per la Cooperativa per:

- monitorare la percezione del grado di soddisfacimento di bisogni e aspettative di committenti e destinatari,
- valutare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità,
- intraprendere le necessarie azioni di miglioramento.

9.2. AUDIT INTERNO

Farsi Prossimo conduce audit interni per accertarsi che il suo SGQ sia conforme:

- ai requisiti interni
- alla ISO 9001

e sia efficacemente implementato e mantenuto.

9.3. RIESAME DI DIREZIONE

La direzione della Cooperativa riesamina il SGQ per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, e per verificare che sia allineato agli indirizzi strategici dell'organizzazione.

[Riesame 2022](#)

