

<b>I.R.S. l'AURORA Società Coop. Sociale</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>  SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	<b>Sez. 4</b>  <b>Pag.: 1 di 9</b> <b>Rev.: 00</b> <b>Del: 24/02/2009</b>
--	---	---

## INDICE

### 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

4.1 REQUISITI GENERALI (UNI EN ISO 9001: 2000-4.1)	2
4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE (UNI EN ISO 9001: 2000 – 4.2)	4
4.2.1 Generalità (UNI EN ISO 9001: 2000 – 4.2.1)	5
4.2.2 Manuale della Qualità (UNI EN ISO 9001: 2000 – 4.2.2)	6
4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti (UNI EN ISO 9001: 2000 – 4.2.3)	7
4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni (UNI EN ISO 9001: 2000 – 4.2.4)	8

<b>I.R.S. L'AURORA Società Coop. Sociale</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>  SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	<b>Sez. 4</b>  <b>Pag.: 2 di 9</b> <b>Rev.: 00</b> <b>Del: 24/02/2009</b>
--	---	---

#### 4.1 REQUISITI GENERALI (UNI EN ISO 9001: 2000-4.1)

La I.R.S. L'AURORA Società Coop. Sociale:

- per dare adeguata garanzia ai clienti che tutte le attività che influenzano la qualità dei propri servizi sono tenute sotto controllo,
- per dimostrare la sua capacità di fornire costantemente servizi e prodotti che ottemperino ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili,
- per accrescere in modo continuo la soddisfazione dei clienti,
- per migliorare sistematicamente l'efficienza aziendale,

ha stabilito, documentato, mantiene attivo e sistematicamente aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità, migliorandone con continuità l'efficacia, conformemente alla norma UNI EN ISO 9001: 2000.

La I.R.S. L'AURORA Società Coop. Sociale:

ha identificato i seguenti processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità:

- Responsabilità della Direzione (Politica, Obiettivi e Pianificazione, Struttura organizzativa, Riesami),
  - Gestione delle risorse,
  - Progettazione e Gestione di Servizi di Orientamento e Diagnosi,**
  - Progettazione e Gestione di Servizi di Cura e Riabilitazione dalle Tossicodipendenze,**
  - Progettazione ed erogazione dei servizi di Ospitalità, Re-inserimento sociale per detenuti, ex-detenuti e adulti marginali**
- che constano di Determinazione e riesame dei requisiti relativi ai servizi, Progettazione e Sviluppo Servizi, Approvvigionamento e controlli relativi, Erogazione Servizi e controlli relativi,
- Misurazione, analisi e miglioramento continuo del Sistema,
- per fornire sempre servizi che ottemperino ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili,  
 come rappresentato di seguito in Fig. 1.

**FLOW CHART: I PROCESSI AZIENDALI IN I.R.S. L'AURORA SOC. COOP. SOCIALE**

**MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**



**I.R.S. l'AURORA Società Coop. Sociale**

**LEGENDA:** flusso delle informazioni; collegamento tra processi

<b>I.R.S. L'AURORA Società Coop. Sociale</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>  SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	<b>Sez. 4</b>  <b>Pag.: 4 di 9</b> <b>Rev.: 00</b> <b>Del: 24/02/2009</b>
--	---	---

I processi identificati sono gestiti dalla **I.R.S. L'AURORA Società Coop. Sociale** in accordo ai requisiti della norma di riferimento ed applicati nell'ambito aziendale.

**La I.R.S. L'AURORA Società Coop. Sociale** ha stabilito e formalizzato:

- la sequenza e le interazioni dei processi (come rappresentato a pag. 3 ed a pag. 4 della presente Sezione e come descritto in merito ai documenti, ai dati ed alle informazioni, che possono essere scambiate tra i processi stessi per assicurarne l'efficace funzionamento, nella Sezione 7 del presente Manuale),
  - i criteri ed i metodi per garantire l'efficace funzionamento e l'efficace controllo dei processi,
  - le risorse e le informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio dei processi,
  - i metodi per monitorare, misurare ed analizzare i processi,
  - le modalità d'attuazione delle azioni necessarie per ottenere i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi,
- nel presente Manuale della Qualità e nelle Procedure PR, che discendono direttamente dal Manuale della Qualità, nello STATUTO e nel REGOLAMENTO INTERNO.

In particolare la I.R.S. L'AURORA Società Coop. Sociale per i servizi erogati utilizza Operatori interni ed Esperti esterni, per la qualifica ed il controllo dei quali l'organizzazione fa riferimento rispettivamente: a) per gli operatori interni a PR 05 "PROCEDURA DI INFORMAZIONE ALL'ASSUNZIONE DI DIPENDENTI E SOCI VOLONTARI" e PR 06 "PROCEDURA DI FORMAZIONE DI BASE DI NUOVO PERSONALE"; tali Procedure sono citate anche nella SEZ. 6 del presente MQ.

Per gli Esperti esterni si fa riferimento ai titoli ed esperienze specifiche dei professionisti come anche riportato nella SEZ. 7.4 del presente MQ.

Per quanto riguarda la verifica delle attività realizzate dalle suddette risorse si fa riferimento alla valutazione della performance applicata agli operatori, come riportato nella Sezione 6 ed alla valutazione della performance applicata agli Esperti esterni come riportato nei capitoli 7.4 e 7.5 del presente Manuale.

<b>I.R.S. l'AURORA Società Coop. Sociale</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ'</b>  SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'	<b>Sez. 4</b>  <b>Pag.: 5 di 9</b> <b>Rev.: 00</b> <b>Del: 24/02/2009</b>
--	---	---

## **4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE (UNI EN ISO 9001: 2000 – 4.2)**

### **4.2.1 Generalità (UNI EN ISO 9001: 2000 – 4.2.1)**

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità della **I.R.S. L'AURORA Società Coop. Sociale** comprende:

- le dichiarazioni formalizzate in merito alla Politica per la Qualità ed agli Obiettivi della Qualità,
- il presente Manuale della Qualità, strutturato in Sezioni (SEZ.), Capitoli (Cap.) e Paragrafi (Par.),
- le procedure documentate richieste dalla norma di riferimento, richiamate direttamente sul Manuale e formalizzate come documenti distinti (Procedure PQ):
  - ☞ Tenuta sotto Controllo dei Documenti (Par. 4.2.2 e Par. 4.2.3 del presente Manuale e Procedura PR 01)
  - ☞ Tenuta sotto Controllo delle RegISTRAZIONI (Par. 4.2.4 del presente Manuale e Procedura PR 01)
  - ☞ Verifiche Ispettive Interne (Par. 8.2.2 del presente Manuale)
  - ☞ Tenuta sotto Controllo dei Servizi non Conformi (Procedura PR 8.3/01)
  - ☞ Azioni Correttive (Par. 8.5.2 del presente Manuale e Procedura PR 8.5/01)
  - ☞ Azioni Preventive (Par. 8.5.3 del presente Manuale e Procedura PR 8.5/01),
- i documenti necessari per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei processi definiti: Cap. e Par. del presente Manuale, REGOLAMENTO INTERNO, e nelle Procedure specificatamente nel Modulo MD PR "ELENCO PROCEDURE" e nelle Istruzioni Operative specificatamente riportate nel Modulo MD IST "ELENCO ISTRUZIONI OPERATIVE":
  - Moduli (MD) e RegISTRAZIONI Qualità (RQ) predisposti per le regISTRAZIONI richieste dalla norma di riferimento e moduli di regISTRAZIONE previsti a supporto della gestione delle attività.

La documentazione del Sistema di Gestione della Qualità è basata sul presente Manuale della Qualità.

Le Procedure PR discendono direttamente dal Manuale della Qualità, trattano le modalità operative per la gestione dei vari processi che costituiscono il Sistema di Gestione per la Qualità, definendo le varie responsabilità ed interfacce organizzative.

<b>I.R.S. I'AURORA</b> <b>Società Coop.</b> <b>Sociale</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>  SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	<b>Sez. 4</b>  <b>Pag.: 6 di 9</b> <b>Rev.: 00</b> <b>Del: 24/02/2009</b>
--	---	---

Il Manuale e le Procedure possono richiamare:

➤ Moduli (MD) e RegISTRAZIONI Qualità (RQ) predisposti per le registrazioni, richieste specificatamente dalla norma di riferimento, per fornire evidenza oggettiva della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità,

➤ Moduli (MD) e RegISTRAZIONI Qualità (RQ) previsti per le registrazioni a supporto della gestione delle attività, generati nell'ambito aziendale per la raccolta di dati, per pianificare determinate attività, per registrare che una certa attività è stata eseguita.

Il Manuale della Qualità e le Procedure devono essere applicati da tutto il personale dell'Azienda.

Essi sono documenti fondamentali per il corretto funzionamento ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

#### **4.2.2 Manuale della Qualità (UNI EN ISO 9001: 2000 – 4.2.2)**

Il presente Manuale della Qualità include:

- il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità (vedere **Cap.1** nella **SEZIONE INTRODUZIONE**),

- le procedure documentate predisposte per il Sistema di Gestione per la Qualità o i riferimenti alle procedure (PR), se documenti distinti,

- una descrizione delle interazioni tra i processi del Sistema di Gestione per la Qualità (rif. Figura 1 e Sezione 7 del presente Manuale).

Il presente Manuale viene revisionato a cura del Responsabile Gestione Qualità; ogni nuova revisione è verificata ed approvata dalla Direzione Generale.

Il Manuale viene distribuito direttamente dal Responsabile Gestione Qualità.

I Responsabili Funzionali aziendali che dirigono, eseguono e verificano attività che influenzano la qualità ricevono copia del Manuale.

Il Responsabile Gestione Qualità registra la distribuzione delle copie operative (= controllate), sul modulo MD 34 "LISTA DI DISTRIBUZIONE DOCUMENTI" riportando:

- Tipo di Documento;
- Funzione cui è consegnato;
- Data di distribuzione;
- Firma.

Il Modulo MD 34 viene utilizzato per la distribuzione anche di procedure qualità, di moduli qualità e documenti in generale.

Il destinatario firma per ricevuta la specifica parte dei moduli MD 34 ed il Responsabile Gestione Qualità ha il compito di archiviare e gestire questa documentazione.

<b>I.R.S. L'AURORA Società Coop. Sociale</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>  SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	<b>Sez. 4</b>  <b>Pag.: 7 di 9</b> <b>Rev.: 00</b> <b>Del: 24/02/2009</b>
--	---	---

#### **4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti (UNI EN ISO 9001: 2000 – 4.2.3)**

La documentazione utilizzata nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità ed i moduli usati per le registrazioni, richieste dalla norma di riferimento, sono tenuti sotto controllo dalla **I.R.S. L'AURORA Società Coop. Sociale**.

La documentazione è classificata in queste tipologie:

⇒ **LA DOCUMENTAZIONE INTERNA** che strutturata a vari livelli descrive i processi, gli strumenti organizzativi, i flussi informativi e procedurali e le responsabilità attuati per realizzare la gestione per la qualità secondo i principi della norma UNI EN ISO 9001: 2000. Tale documentazione è costituita dal Manuale della Qualità, dalle Procedure PR, dai Moduli per la registrazione di dati e di attività, dalle Istruzione Operative (IST) e dal REGOLAMENTO INTERNO.

⇒ **LA DOCUMENTAZIONE ESTERNA** che comprende:

- le norme UNI EN ISO 9000,  
le leggi ed i regolamenti applicabili alle attività della **I.R.S. L'AURORA Società Coop. Sociale**.

Il manuale MQ, le procedure PR, ed i moduli MD, RQ e le IST sono preparati dal Responsabile Gestione Qualità, verificati ed approvati dalla Direzione Generale.

La Direzione Generale decide in merito all'adozione o meno della Documentazione Esterna. La Documentazione esterna adottata riporta la firma della Direzione Generale.

La Documentazione Interna valida ed applicabile è specificatamente riportata nella Cartella DOCUMENTI QUALITA' (MQ, RQ, PR) e nella Cartella MODULI-ALLEGATI (MD, IST), presenti su SI, preparata dal Responsabile Gestione Qualità, verificata ed approvata dalla Direzione.

Inoltre sono presenti su SI le seguenti liste di documenti di sistema, distinti per categoria:

MD PR "ELENCO PROCEDURE"

MD IST "ELENCO ISTRUZIONI OPERATIVE"

MD RQ "ELENCO REGISTRAZIONI QUALITA'"

MD MD "ELENCO MODULI"

Per quanto riguarda le Circolari, queste sono queste sono archiviate in forma cartacea individuate tramite una numerazione progressiva e l'anno di emissione.

<b>I.R.S. L'AURORA Società Coop. Sociale</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>  SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	<b>Sez. 4</b>  <b>Pag.: 8 di 9</b> <b>Rev.: 00</b> <b>Del: 24/02/2009</b>
--	---	---

La Documentazione Esterna valida consiste nelle normative cogenti riportate nell'ELENCO NORMATIVA DI RIFERIMENTO e nelle convenzioni stipulati con gli enti pubblici.

Tutta la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità è identificata in modo univoco e mantenuta leggibile.

Le modifiche apportate nelle ultime revisioni della documentazione sono evidenziate con una barra laterale sinistra.

Ogni modifica del Manuale della Qualità è evidenziata con la revisione della sezione specifica e con l'indicazione del motivo della revisione e l'indice di revisione sulla copertina del Manuale stesso.

La distribuzione della documentazione e l'eliminazione dei documenti non più validi sono controllate dal Responsabile Gestione Qualità, per assicurare che nei luoghi di utilizzazione siano sempre disponibili solo i documenti necessari in edizione aggiornata.

In particolare per quanto riguarda la distribuzione delle circolari, questa viene gestita tramite un foglio di ricevuta, in cui il personale pone la firma per ricevuta; per quanto riguarda le norme cogenti, la distribuzione viene gestita tramite il modulo MD 14 "REGISTRO GESTIONE DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA", in cui il personale pone la firma per ricevuta.

Ulteriori dettagli operativi delle attività indicate sono specificati nella procedura:

PR 01: GESTIONE DOCUMENTI, DEI DATI E DELLE REGISTRAZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'.

#### **4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni (UNI EN ISO 9001: 2000 – 4.2.4)**

Le registrazioni sono predisposte e conservate dalla **I.R.S. L'AURORA Società Coop. Sociale** con il fine di:

- dare evidenza documentale della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità,
- ricavare informazioni oggettive per gli interventi di miglioramento dei processi e del Sistema di Gestione per la Qualità nel suo complesso.

I documenti utilizzati per registrare dati ed eventi aziendali sono del tipo specificato nel Par. 4.2.1 del presente Manuale.

**La I.R.S. L'AURORA Società Coop. Sociale** tiene costantemente sotto controllo tutte le registrazioni, ed in particolare, i compiti e le responsabilità per la loro gestione sono descritti nelle specifiche procedure concernenti le attività del Sistema di Gestione per la Qualità.

<b>I.R.S. l'AURORA Società Coop. Sociale</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>  SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	<b>Sez. 4</b>  <b>Pag.: 9 di 9</b> <b>Rev.: 00</b> <b>Del: 24/02/2009</b>
--	---	---

La verifica dei documenti compilati è di competenza del Responsabile Gestione Qualità, la destinazione e l'archiviazione dei documenti sono di competenza delle specifiche funzioni aziendali, come descritto nella PR 01.

Tutto il personale dell'Azienda è stato adeguatamente informato e sensibilizzato sull'importanza di una corretta gestione di tali registrazioni, affinché possano essere mantenute chiaramente leggibili (è fatto espresso divieto di utilizzo di matita e inchiostri cancellabili) e prontamente rintracciabili, vedi PR 01.

Ogni documento viene alloggiato in contenitori adeguati alla sua archiviazione e tali da garantirne la protezione per il periodo di conservazione previsto e l'immediata individuazione nel caso di ricerca.

I verbali delle riunioni della Direzione con i Responsabili Funzionali sono archiviati a cura della Direzione stessa.

Se previsto dal rapporto contrattuale con il cliente i documenti di registrazione vengono messi a disposizione del committente.

L'archiviazione è prevista per un periodo di 3 anni per i modelli dei reclami dei clienti, mentre per tutti gli altri modelli l'archiviazione è prevista per un periodo di 1 anno.

I moduli che hanno superato i periodi di conservazione sopra definiti, sono eliminati dagli specifici archivi dal Responsabile Gestione Qualità.

I Documenti di registrazione inerenti la progettazione e sviluppo, per una conservazione della conoscenza, sono conservati per un periodo che è fissato a discrezione del Servizio Progetti.

Ulteriori modalità operative sono specificate nella procedura:

PR 01: GESTIONE DOCUMENTI, DEI DATI E DELLE REGISTRAZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'.

L'elenco dei moduli predisposti per le registrazioni specificatamente richieste dalla norma di riferimento è riportato nella lista "ELENCO DOCUMENTI VALIDI", dove è riportato anche l'elenco dei moduli di registrazione previsti a supporto della gestione delle attività.

<b>I.R.S. l'AURORA Società Coop. Sociale</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>  SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	<b>Sez. 4</b>  <b>Pag.: 10 di 9</b> <b>Rev.: 00</b> <b>Del: 24/02/2009</b>
--	---	--