



# Humangest SpA

## Manuale della qualità

redatto in conformità alla

Norma UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità – requisiti"

Norma SA8000:2014 "Social Accountability 8000 Standard Internazionale"

Revisione n. 08 del 30.09.2023

Verifica responsabile qualità: \_\_\_\_\_

Approvazione direzione: \_\_\_\_\_

Copia CONTROLLATA N. 1

Manuale in distribuzione **controllata**, registrato e sottoposto a procedura di aggiornamento in occasione delle revisioni.

Copia NON CONTROLLATA

Manuale in distribuzione **non controllata**, per scopi unicamente informativi, non soggetto alla procedura di aggiornamento in caso di aggiornamenti.

## 1. Indice del manuale della qualità e presentazione dell'organizzazione

### 1.1. Indice

1.	Indice del manuale della qualità e presentazione dell'organizzazione	2
2.	Scopo e campo di applicazione	6
3.	Riferimenti, termini e definizioni	6
4.	Contesto dell'organizzazione	8
5.	Leadership	12
6.	Pianificazione	13
7.	Supporto	14
8.	Erogazione dei servizi	15
9.	Valutazione delle prestazioni	17
10.	Miglioramento	18

### 1.2. Revisioni e lista di distribuzione

REVISIONI				
Revisione	Data	Oggetto della modifica	Paragrafo	Pagina
00	03.09.2018	Prima emissione	Tutti	Tutte
01	15.07.2016	Aggiornamento	Tutti	Tutte
02	01.09.2017	Aggiornamento	Tutti	Tutte
03	03.11.2018	Aggiornamento del layout, dei riferimenti normativi cogenti e volontari e delle sedi operative	Tutti	Tutte
04	28.02.2019	Integrati i riferimenti alla norma SA8000:2014 e alle procedure SA8000	3.2, 3.3	7
05	31.01.2022	Integrate le sedi Foggia e Lecce	1.3	3
06	31.07.2022	Integrata la sede di San Benedetto del Tronto (AP)	1.3	3
07	31.05.2023	Integrata la sede di Catania (CT)	1.3	3
08	30.09.2023	Integrata la sede di Pescara, Piazza Troilo	1.3	3

DISTRIBUZIONE				
Copia n.	Ricevente	Revisione	Data ricevimento	Firma ricevente
1*	Barbara Garofoli (amministratrice)	08	30.09.2023	
1*	Gianpaolo Di Fiore (resp. qualità)	08	30.09.2023	

\* distribuita copia in formato elettronico

### 1.3. Presentazione dell'organizzazione

<i>Ragione sociale:</i>	<b>Humangest SpA</b>
<i>Sede legale e operativa:</i>	Via Manzoni 37, 20121 Milano (MI)
<i>Sede amministrativa:</i>	Via Vomano 6, 65129 Pescara (PE)
<i>Telefono:</i>	085.450891
<i>Partita Iva e Codice Fiscale:</i>	02056510684
<i>e-mail:</i>	<a href="mailto:info@humangest.it">info@humangest.it</a>

Sedi operative, rientranti nel campo di applicazione della certificazione:

- ❖ DOP NORD - area Lombardia
  - Sede di Milano - Viale Certosa 2, 20141 Milano (MI)
  - Sede di Bergamo - Via Quarenghi 9/B, 24122 Bergamo (BG)
  - Sede di Brescia - P.zza Monsignor Almici 19, 25124 Brescia (BS)
  - Sede di Suzzara - Via L. Manenti 16/A, 46029 Suzzara (MN)
  - Sede di Gallarate - Viale Cadore 6, 21013 Gallarate (VA)
- ❖ DOP SUD - area Lazio - Campania - Puglia
  - Sede di Pescara - Piazza Troilo 8, 65100 Pescara (PE)
  - Sede di Napoli - Via G. Porzio 4 (Centro Dir. Isola F/2), 80143 Napoli (NA)
  - Sede di Caserta - Via Unità Italiana 41/43, 81100 Caserta (CE)
  - Sede di Frosinone - Via Marco Tullio Cicerone 128, 03100 Frosinone (FR)
  - Sede di Roma - Via Luca Gaurico 9/11, 00143 Roma (RM).
  - Sede di Foggia - Corso del Mezzogiorno, 102, 71121 Foggia (FG)
  - Sede di Lecce - Viale Michele de Pietro, s.n.c. 73100 Lecce (LE)
  - Sede di San Benedetto del Tronto (AP) - Via Silvio Pellico 69, 63074 San Benedetto del Tronto (AP)
  - Sede di Catania - Piazza Ludovico Ariosto 15, 95127 Catania (CT)

**Humangest** nasce come realtà abruzzese per la somministrazione del lavoro, la formazione e l'outplacement; la capacità manageriale, le ricerche targettizzate sul mercato e il modo innovativo di approcciare il lavoro, portano rapidamente l'azienda a radicarsi sul territorio con sedi distaccate.

Al momento della stesura del presente manuale, si presenta una dislocazione territoriale che copre:

- **15 regioni,**
- per un totale di **38 filiali.**

#### ***Trovare le risorse umane giuste per la vostra azienda è diventato un problema?***

Humangest seleziona per voi soluzioni che funzionano. Humangest è innovazione, affidabilità, concretezza nell'universo del lavoro. Basterà darci un segno del vostro interesse per restare colpiti dalla nostra capacità di offrire soluzioni agili ed efficaci per il lavoratore e l'impresa, soluzioni che hanno sempre l'uomo al centro. L'idea Humangest nasce dalla volontà e dalla passione di un team di esperti del settore delle Risorse Umane, con una lunga e solida

esperienza nell'erogazione di consulenza di alto livello. Professionisti che sanno trasformare le vostre esigenze nel proprio lavoro, le vostre richieste in priorità, i vostri problemi in soluzioni.

### **SERVIZI IN TUTTE LE DIREZIONI**

Tanti, diversi, facili da raggiungere: la gamma di servizi Humangest è concepita per soddisfare ogni necessità del lavoratore o dell'impresa.

La nostra flessibilità si traduce nella capacità di individuare e rispondere prontamente e con professionalità ai diversi problemi, e di saperli collocare in uno scenario quanto mai vasto e complesso. Dalla visione grandangolare all'offerta ad ampio raggio il passo è breve. Ma non sarebbe possibile compierlo senza l'esperienza dei nostri consulenti che fanno della polifunzionalità un modo di essere: non solo ampia gamma di servizi, ma soprattutto forte capacità di adattamento alle vostre esigenze.

### **SOMMINISTRAZIONE A TEMPO DETERMINATO**

La somministrazione di lavoro è stata introdotta dal D. Lgs. 276/03, in sostituzione di quanto disposto dalla Legge 196/97 che aveva introdotto in Italia il lavoro temporaneo. Si tratta di un rapporto triangolare tra il Somministratore (l'Agenzia per il Lavoro), l'utilizzatore (l'azienda) e il prestatore di lavoro. In particolare la somministrazione a tempo determinato può essere utilizzata per esigenze di carattere tecnico, produttivo, organizzativo o sostitutivo, anche se riferibili all'ordinaria attività dell'azienda (art. 20 comma 4).

Il rapporto tra il somministratore e l'utilizzatore sarà regolato da un "contratto di somministrazione a tempo determinato", mentre il rapporto tra il somministratore (Agenzia per il Lavoro) e il prestatore sarà disciplinato da un normale "contratto a tempo determinato" secondo quanto disposto dal D. Lgs. 368/2001.

### **INTERMEDIAZIONE**

A chi necessita di uno specifico servizio di reclutamento e preselezione Humangest offre la propria soluzione di "intermediazione su misura". Per le imprese la possibilità di accedere in tutta sicurezza ad una banca dati ampia e specializzata e di entrare in contatto con le candidature migliori, per i candidati il privilegio di venire a conoscenza delle offerte di lavoro del momento.

### **RICERCA E SELEZIONE**

Humangest, attraverso la sua divisione specializzata Humanperm, è in grado di offrirvi un servizio di Ricerca & Selezione su misura. I nostri consulenti sono in grado di presentare proposte personalizzate, adattandole perfettamente alle esigenze dei clienti. Il tutto in maniera altamente professionale e soprattutto nel pieno rispetto dei tempi concordati.

Nel dettaglio ecco le fasi attraverso le quali si sviluppa il servizio offerto da Humanperm:

- Analisi del profilo professionale: sulla base della posizione professionale ricercata sarà effettuata un'analisi del contesto economico, organizzativo e di business in cui opera l'azienda committente, delle mansioni principali legate alla posizione in oggetto e delle competenze richieste.
- Ricerca e selezione: una volta elaborato il "Job Profile", i nostri consulenti inizieranno una ricerca attiva di potenziali candidati interessati alla posizione lavorativa e a tale scopo sarà fatta una indagine approfondita ed accurata del mercato. La fase di selezione sarà caratterizzata da: screening curricula, colloquio telefonico, colloquio individuale per la valutazione delle competenze professionali e personali, somministrazione di test .

- Elaborazione di un dossier di valutazione (per ogni singolo candidato): saranno riportate le esperienze, le competenze del candidato, seguite da una valutazione finale da parte di uno dei nostri selezionatori.
- Presentazione dei candidati: sarà organizzata la presentazione ed il colloquio in azienda.
- Follow up candidato: durante il periodo di prova Humanperm opererà una politica di monitoraggio del grado di apprendimento ed inserimento del candidato all'interno dell'azienda, affiancando il candidato e l'impresa in questa delicata fase.

Humangest sa che il lavoro oggi è un universo complesso, in continua evoluzione. Per questo ha segmentato la sua offerta in società e divisioni dedicate, mirate a risolvere ogni vostra esigenza.

### **HUMANGEST**

Gli specialisti della somministrazione a tempo determinato. Sulla base delle esigenze manifestate, Humangest è in grado di offrire un servizio di somministrazione mirato, a tempo determinato per esigenze di carattere tecnico, produttivo, organizzativo o sostitutivo, anche se riferibili all'ordinaria attività dell'azienda (art. 20 comma 4), a tempo indeterminato per servizi di consulenza e assistenza nel settore informatico, per servizi di pulizia, custodia, portineria, per la gestione di biblioteche, parchi, musei, archivi e magazzini, per servizi di trasporto di persone nonché movimentazione di macchinari e merci, per attività di consulenza direzionale, per attività di marketing, analisi del mercato e organizzazione della funzione commerciale, per la gestione di call-center, per particolari attività produttive nell'edilizia e nella cantieristica navale e per tutti gli altri casi previsti dall'art. 20 comma 3 del D. Lgs. 276/03.

Lavorando con Humangest sarete punto di partenza e di arrivo di tutti i processi. Professionalità, legalità, rapidità di risposta, vicinanza, sono solo alcuni dei nostri valori. Voi al centro di tutto, il nostro primo valore. Un approccio one-to-one che apre nuove strade nella gestione di tutti i servizi legati alle risorse umane.

### **HUMANSOLUTION**

Humansolution è una nuova realtà nel campo dei servizi aziendali, finalizzata alla creazione di soluzioni diversificate, per offrire alle aziende un servizio completo ed altamente specializzato, alle migliori condizioni.

Sono solo alcune delle prestazioni qualificate offerte da Humansolution, dedicate alla risoluzione delle problematiche che le aziende ogni giorno si trovano a dover gestire.

Humansolution offre ad Humangest i seguenti servizi:

- a) Gestione del Payroll;
- b) Gestione della fatturazione;
- c) Gestione della Contabilità e Tesoreria;
- d) Gestione IT;
- e) Gestione Acquisti.

L'applicazione del sistema gestione qualità, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, conferisce all'azienda una maggiore competitività sul mercato tramite modalità operative più efficaci nel rispondere alle esigenze della clientela, nel rimuovere o contenere i fattori di diseconomia nella gestione delle forniture, nell'eliminare o ridurre i rischi di contenzioso con i clienti, nell'assicurare coerenza e trasparenza nei rapporti con i fornitori.

Tale processo risponde inoltre alle richieste dei principali clienti, che richiedono ai propri fornitori di strutturarsi in tal senso.

Il personale aziendale è coinvolto nella risoluzione dei problemi, e propone cambiamenti nei processi di lavoro, al fine di ottenere un progressivo miglioramento della qualità e della produttività.

La Direzione ha sentito inoltre la necessità di introdurre un sistema per verificare i risultati ottenuti e per evidenziare le possibilità di ulteriori miglioramenti.

Nell'intento, quindi, di rispondere in modo tempestivo ed efficace alle accresciute richieste dei clienti, la direzione ha strutturato l'azienda in maniera più organica facendo riferimento alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, con l'obiettivo di ottimizzare i processi generatori della qualità in termini di efficacia, efficienza, rapidità e flessibilità.

## **2. Scopo e campo di applicazione**

Questo manuale di gestione per la qualità descrive, documenta, coordina ed integra la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, la gestione ed il funzionamento del sistema qualità della **Humangest SpA**, per soddisfare le esigenze dei clienti e serve come riferimento permanente per l'applicazione e l'implementazione del sistema stesso.

Il manuale del sistema di gestione per la qualità descrive l'organizzazione operante nella **Humangest SpA** ed è vincolante per tutte le persone che concorrono alla erogazione dei servizi. Il contenuto di questo manuale qualità deve essere integrato con le procedure in esso richiamate.

## **3. Riferimenti, termini e definizioni**

Il presente manuale della qualità ha come riferimento, oltre alla norma UNI EN ISO 9001, tutte le normative e leggi cogenti applicabili, che sono gestite, aggiornate e tenute sotto controllo secondo le modalità definite nell'ultima revisione aggiornata della procedura P04.

### **3.1. Norme cogenti**

D.L. 12.07.2018 n. 87 Decreto dignità - Disposizioni urgenti per la dignità dei lavoratori e delle imprese

D. Lgs. 81/08 Norme in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

D. Lgs. 196/03 Testo Unico Codice Privacy

Regolamento UE 2016/679 GDPR - Nuovo regolamento Europeo Privacy

L. 196/97 Promozione della occupazione

D. Lgs. 112/98 Requisiti minimi per l'accreditamento

D. Lgs. 276/03 Attuazione delle deleghe in materia di Occupazione

Accordo Stato/Regioni Accreditamento delle strutture formative (18.02.2000)

D.M. 166/01 Piano di accreditamento

L. 845/78 Legge quadro in materia di Formazione

L.n. 30/14/02/2003 Delega al Governo in materia di occupazione e mercato del lavoro

D. Lgs. 10/09/2003 Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro di cui alla legge 14 febbraio 2003 n. 30

Decreto 18/11/2003 Min. Lavoro Misure per favorire l'inserimento lavorativo dei lavoratori svantaggiati

Decreto 23/12/2003 del Min. Lavoro Modalità di presentazione delle richieste di autorizzazione per l'iscrizione all'Albo delle Agenzie per il lavoro

Decreto 05/05/2004 del Min. Lavoro Requisiti per l'iscrizione all'Albo delle Agenzie per il lavoro

Circ. 25/2004 del Ministero del Lavoro Iscrizione all'Albo informatico delle Agenzie per il lavoro

### 3.2. Norme volontari

UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità - requisiti

UNI EN ISO 19011:2018 Linee guida per la conduzione degli audit

UNI EN ISO 9000:2015 Sistemi di gestione della qualità: fondamenti e vocabolario

SA8000:2014 Social Accountability 8000 Standard Internazionale

### 3.3. Procedure

Procedura P01 Erogazione dei servizi

Procedura P02 Approvvigionamento

Procedura P03 Gestione infrastrutture

Procedura P04 Gestione dei documenti

Procedura P05 Gestione del personale

Procedura P06 Attività della direzione

Procedura P07 Lavoro infantile

Procedura P08 Segnalazioni parti interessate

Procedura P09 Analisi dei rischi di non conformità

Procedura P10 Social performance team

Procedura P11 Calcolo del salario dignitoso

### 3.4. Termini e definizioni

I termini di base e le definizioni utilizzate sono quelli definiti nella norma UNI EN ISO 9000:2015. Per garantire comunque una migliore comprensione di alcuni termini usati, segue un breve glossario di termini e definizioni.

**Organizzazione:** indica il termine "fornitore" usato nella precedente versione della norma. Indica l'insieme di mezzi e persone con responsabilità, autorità e relazioni ordinatamente stabilite

**Cliente:** organizzazione o persona che riceve un prodotto (un fornitore può essere interno o esterno all'organizzazione del cliente)

**Fornitore:** indica l'organizzazione o persona che fornisce un prodotto (un cliente può essere interno o esterno all'organizzazione del fornitore)

**Parte interessata o stakeholder:** persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di una organizzazione

**Ambiente di lavoro:** insieme di condizioni in cui opera una persona; tali condizioni comprendono fattori fisici, sociali, psicologici ed ambientali quali temperatura, metodi di riconoscimento, ergonomia ed inquinamento

**Prodotto:** risultato di un sistema di attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita

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

**Requisito:** esigenza o aspettativa che può essere espressa o usualmente implicita o obbligatoria

**Qualità:** capacità di un insieme di caratteristiche inerenti ad un prodotto, sistema o processo di ottemperare a requisiti di clienti o di altre parti interessate

**Insoddisfazione del cliente:** opinione del cliente sul grado in cui una transazione ha mancato di soddisfare le esigenze e le aspettative del cliente stesso (i reclami del cliente rappresentano un indicatore comune dell'insoddisfazione del cliente riguardo ad una transazione, ma la loro assenza non implica necessariamente la soddisfazione del cliente)

**Soddisfazione del cliente:** opinione sul grado in cui una transazione ha soddisfatto le esigenze e le aspettative del cliente stesso

**Gestione per la qualità:** attività coordinate per guidare e controllare un'organizzazione in materia di qualità (comprende guida e controllo per la politica per la qualità, obiettivi per la qualità, pianificazione della qualità, controllo della qualità, assicurazione della qualità e miglioramento della qualità)

**Audit:** Processo sistematico indipendente e documentato per ottenere evidenza e valutarla con obiettività

**Controllo della qualità:** Parte della gestione per la qualità che mira ad ottemperare i requisiti per la qualità

**Miglioramento della qualità:** parte della gestione per la qualità che mira all'aumento dell'efficacia e dell'efficienza

**Politica per la qualità:** obiettivi ed indirizzi generali di una organizzazione relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta Direzione.

**Procedura:** Modo specificato per svolgere una attività o un processo. Le procedure possono essere documentate o meno.

**Non conformità:** Non ottemperanza ad un requisito

**Azione correttiva:** Azione adottata per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate

**Correzione:** Azione adottata per eliminare una non conformità rilevata

## 4. Contesto dell'organizzazione

### 4.1. Risk based thinking

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking, è considerato nel sistema di gestione per la qualità. La direzione Humangest considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

La direzione ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per Humangest "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto stesso della organizzazione. Sono definiti il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il sistema di gestione per la qualità, così come i suoi processi e attività.



#### 4.2. Contesto organizzativo

La direzione, in occasione della pianificazione del sistema di gestione, determina i fattori esterni e interni, positivi e negativi o condizioni da considerare rilevanti, per le finalità e gli indirizzi strategici e che influenzano la capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione.

I fattori **interni** rilevanti per il sistema qualità sono:

- la capacità commerciale di individuare nuovi clienti e nuove commesse;
- le infrastrutture e le attrezzature possedute;
- le competenze e le esperienze acquisite dal personale;
- il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dalla direzione.

Fattori **esterni** rilevanti per il sistema qualità sono:

- le soluzioni e le frequenti innovazioni tecniche,
- il quadro normativo generale di riferimento, sia in materia di lavoro somministrato, sia per gli aspetti relativi a salute e sicurezza dei lavoratori, sia per gli impatti sul trattamento dei dati personali,
- l'andamento economico generale, sia in via diretta, per eventuali nuovi clienti da servizi, sia per indiretta, per beneficio del contesto locale.

#### 4.3. Esigenze e aspettative delle parti interessate

Dato il loro effetto, o effetto potenziale, sulla capacità di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili, la direzione determina:

- a. le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
- b. i requisiti di tali parti interessate che sono rilevanti per il sistema di gestione integrato.

La direzione, in occasione del riesame direzione, monitora e riesamina le informazioni che riguardano tali parti interessate e i loro requisiti rilevanti. Tali informazioni sono documentate sulle registrazioni dei riesami ovvero in appositi allegati.

Le parti interessate interne individuate sono: la proprietà, la direzione, i dipendenti. Le parti interessate esterne individuate sono: i clienti, i fornitori, gli outsourcer (fornitori di lavorazioni), gli utilizzatori dei prodotti e dei macchinari, i consulenti, gli istituti di credito, le istituzioni locali, le istituzioni preposte a controlli, il vicinato.

Le principali parti interessate individuate dalla direzione sono descritte nella seguente tabella

Parte interessata	Tipo	Rilevante per SQ	Bisogni della parte interessata	Aspettative della parte interessata	Rischi per la direzione	Opportunità per la direzione
La proprietà	Interna	Sì	Rimanere stabilmente e a lungo sul mercato, Garantire l'immagine e la reputazione	Avere utili stabilmente	Assenza di utili, perdita di reputazione verso i clienti e i candidati	Miglioramento dell'immagine e della reputazione e dei margini
Dipendenti	Interna	Sì	Stabilità del posto di lavoro	Presenza stabile dell'azienda sul mercato	Dimissioni del personale più qualificato	Fidelizzazione dei dipendenti più qualificati
Lavoratori somministrati	Esterna	Sì	Velocità nella proposta di un nuovo posto di lavoro	Reimpiego a stretto giro, assunzione a tempo indeterminato presso l'azienda cliente	Assenteismo del lavoratore somministrato	Passaparola con i conoscenti

Parte interessata	Tipo	Rilevante per SQ	Bisogni della parte interessata	Aspettative della parte interessata	Rischi per la direzione	Opportunità per la direzione
Fornitori e Outsourcer	Interna	NO	Stabilità della partnership	Presenza stabile dell'azienda sul mercato	Interruzione collaborazione con outsourcer più qualificati	Fidelizzazione degli outsourcer più qualificati
Fornitore gestionale INTIWAY	Esterna	Sì	Stabilità della partnership	Solvibilità del cliente	mancanza di funzionalità e/o interruzione improvvisa	Miglioramento produttività per aumento di velocità nella selezione dei candidati
Proprietari dei locali	Esterna	NO	Avere inquilini solventi	Correttezza dell'azienda	Perdita di reputazione, costi per traslochi	Miglioramento della reputazione, assenza di costi per traslochi, visibilità dell'azienda sul mercato come segno di stabilità
Aziende clienti	Esterna	Sì	Servizi affidabili e a prezzi competitivi; stabilità del rapporto commerciale	Rispetto di quanto dichiarato nei contratti e nei documenti pubblicitari	Interruzione del rapporto commerciale	Stabilità del rapporto commerciale
Istituti di credito	Esterna	Sì	Gestire il credito con fiducia	Ritorno delle esposizioni e degli investimenti, successo durevole dell'azienda	Interruzione credito dagli istituti più qualificati	Fidelizzazione del credito dagli istituti più qualificati
Enti ed istituzioni pubbliche	Esterna	Sì	Rispetto delle normative vigenti per la somministrazione	Rispetto delle normative vigenti, assenza di vertenze con i lavoratori somministrati	Perdita di fiducia dagli enti e dai loro rappresentanti	Aumento della fiducia degli enti e dei loro rappresentanti
SGB Holding	Interna	Sì	Rispetto degli obiettivi di budget; assenza di problematiche dal punto di vista dell'erogazione dei servizi di somministrazione	Superamento degli obiettivi di margine; effetto traino sugli altri servizi delle aziende del gruppo	Modifica unilaterale degli obiettivi strategici della holding	Acquisizione di ulteriori mercati e/o clienti tramite il traino dei servizi delle altre partecipate del gruppo

#### 4.4. Definizione del campo di applicazione del sistema qualità

Il campo di applicazione del sistema qualità della **Humangest SpA** è il seguente:

**Attività delle agenzie per il lavoro: somministrazione a tempo determinato ed indeterminato, collocamento, ricerca e selezione.**

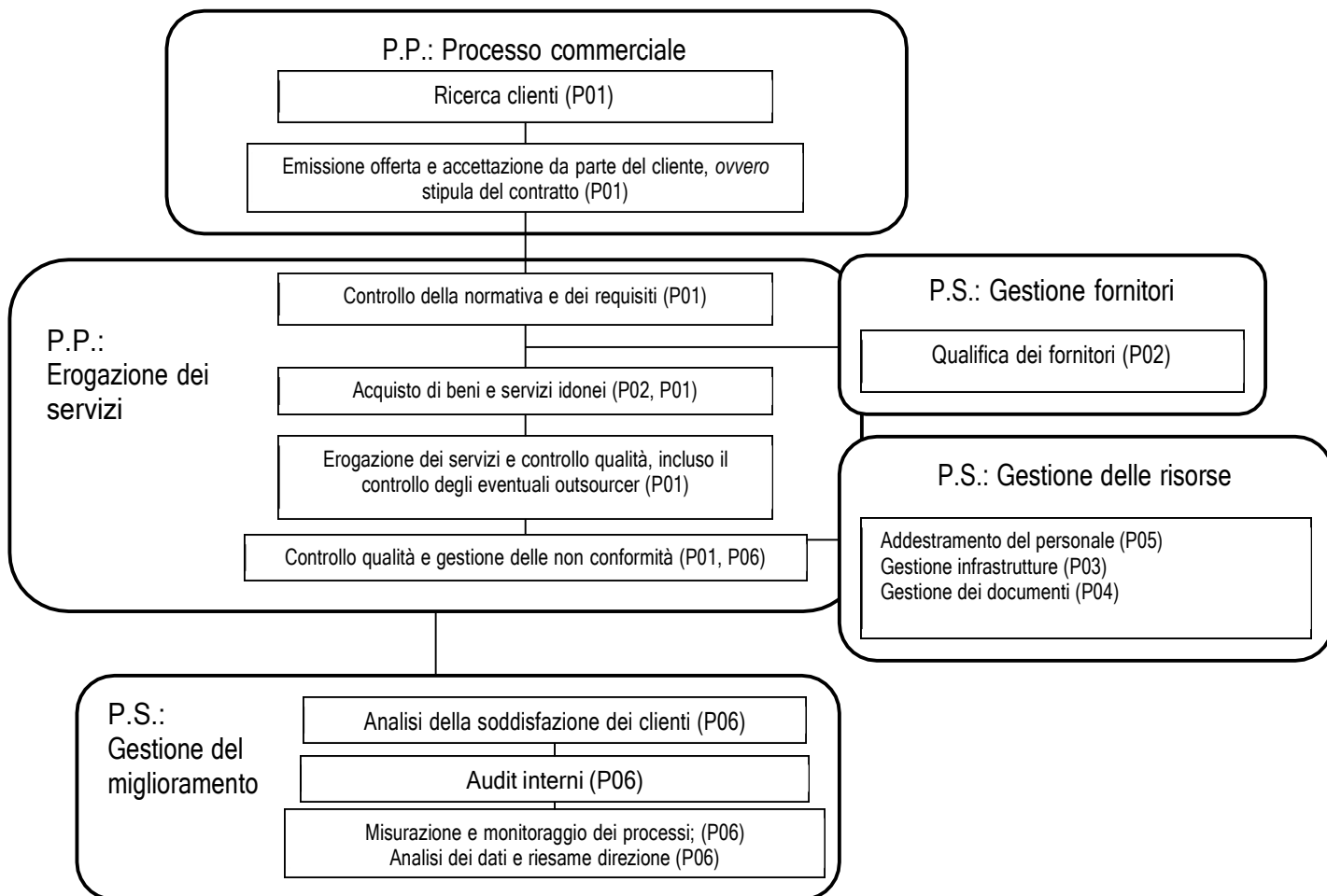
Sul presente manuale sono trattati tutti i punti della norma UNI EN ISO 9001; non sono applicabili i seguenti punti:

- 7.1.5 "Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione" dal momento che i servizi erogati da "**Humangest SpA**" non sono soggetti ad un tipo di controllo che richieda il ricorso ad apparecchi per misurazione che necessitino di attività di taratura;

#### 4.5. Processi

La **Humangest SpA** gestisce tutti i processi internamente e con risorse proprie. Si ricorre a fornitori di servizi dall'esterno solo in circostanze eccezionali.

Il sistema qualità della **Humangest SpA**, con il riferimento alle procedure, è sinteticamente raffigurato nel seguente schema:



Legenda: P.P.: processi primari; P.S.: processi di supporto.

#### **4.6. Requisiti relativi alla documentazione**

La documentazione del sistema qualità costituisce lo strumento attivo che ne formalizza la struttura attraverso la raccolta organizzata ed aggiornata dei documenti, che ne regolano la gestione ed il funzionamento.

Il dettaglio relativo alla gestione della documentazione e delle registrazioni del sistema qualità è riportato nella procedura P04.

### **5. Leadership**

#### **5.1. Impegno della direzione**

La direzione della **Humangest SpA** manifesta il proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del sistema qualità provvedendo a:

- definire e documentare la politica, gli obiettivi, gli impegni per la qualità e assicurando che la politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione;
- effettuare periodicamente il riesame di direzione;

- garantire la disponibilità delle risorse necessarie a realizzare i prodotti, erogare i servizi e raggiungere i risultati stabiliti per ciascuno degli obiettivi aziendali, in termini di personale competente, attrezzature e infrastrutture efficienti e apparecchiature tenute sotto controllo
- comunicare, a tutti collaboratori, l'importanza del rispetto dei requisiti posti dal cliente o dal sistema di norme e regolamenti vigente.

La direzione si adopera fattivamente affinché le esigenze e le aspettative del Cliente vengano chiaramente recepite, individuate, traslate in requisiti e rispettate, per garantire la soddisfazione del Cliente, sia attraverso un'attenta analisi in sede di definizione dei requisiti dei prodotti e dei servizi richiesti, sia con l'analisi puntuale di eventuali reclami, sia con indagini periodiche di soddisfazione del cliente; quest'ultima consente non solo di porre sotto controllo e monitorare sistematicamente eventuali scostamenti della qualità erogata rispetto ai requisiti concordati e alle aspettative del Cliente, ma anche di accrescere la soddisfazione dei clienti e delle parti interessate alla fruizione dei servizi erogati.

## **5.2. Politica per la qualità**

La direzione ha definito la politica della qualità e ne verifica periodicamente l'adeguatezza secondo le modalità definite nella procedura P06.

Il documento di politica è aggiornato e disponibile alle parti interessate interne, tramite comunicazione in apposite riunioni e affissione in bacheca; è inoltre comunicata e consegnata in copia conforme alle parti interessate esterne che ne facessero richiesta.

## **5.3. Responsabilità, autorità e comunicazione**

La direzione ha definito e tiene sotto controllo l'aggiornamento dell'organigramma aziendale, secondo quanto stabilito nella procedura P05 dove sono definite anche le modalità di gestione della comunicazione interna, specie quelle riguardanti l'efficacia del sistema qualità.

# **6. Pianificazione**

## **6.1. Azioni per affrontare rischi e opportunità**

La direzione, in occasione del riesame di direzione, emette e/o aggiorna un piano di azioni per affrontare rischi e opportunità, in relazione alle esigenze ed aspettative delle parti interessate interne ed esterne, con specifico riferimento ai propri processi. Il piano di azioni include attività, responsabilità, tempi e risorse, viene monitorato periodicamente dalla direzione ed è riesaminato in occasione del riesame di direzione.

## **6.2. Obiettivi per la qualità e pianificazione del loro raggiungimento**

La direzione pianifica gli obiettivi della qualità attraverso il rispetto della procedura P06, in particolare definendo obiettivi per le funzioni responsabili e verificando il rispetto puntuale delle procedure del sistema qualità; gli obiettivi in particolare possono essere:

- di alto livello: individuati tra gli elementi in uscita del riesame di direzione o tra le azioni per affrontare rischi e opportunità di cui al paragrafo precedente;

- di aspetto operativo: legati cioè al raggiungimento di specifici traguardi periodici, per ciascuno degli indicatori di misurazione di andamento dei processi, su apposito documento "report indicatori", descritto nella procedura P06.

La pianificazione degli obiettivi include l'individuazione delle attività, responsabilità, tempi e risorse.

### 6.3. Gestione del cambiamento e delle modifiche

Quando la direzione determina l'esigenza di modifiche al sistema di gestione, queste sono effettuate considerando:

- a. le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze;
- b. l'integrità del sistema di gestione;
- c. la disponibilità di risorse;
- d. l'allocazione o la riallocazione delle responsabilità e autorità.

La pianificazione di cambiamenti e/o modifiche include l'individuazione delle attività, responsabilità, tempi e risorse.

## 7. Supporto

### 7.1. Risorse

#### 7.1.1. Generalità

La direzione della **Humangest SpA** ha individuato e messo a disposizione risorse adeguate per attuare, aggiornare e migliorare i processi del sistema di gestione per la qualità e per ottenere e accrescere la soddisfazione dei clienti e delle parti interessate, rispettando i requisiti progettuali e quelli concordati con il cliente, le leggi vigenti e le norme tecnicamente applicabili.

La **Humangest SpA** effettua quasi tutte le attività internamente, affidando solo poche parti dei processi in outsourcing; in questi casi l'acquisto di servizi dall'esterno, è gestito secondo le specifiche modalità definite nelle procedure P01 e P02, per le quali è previsto un controllo specifico, equivalente di fatto al controllo che si applicherebbe se o servizi fossero eseguiti direttamente e/o da personale dipendente.

Le risorse includono: il personale, le attrezzature, i macchinari, le apparecchiature e l'infrastruttura informatica, il know how, i noleggi, gli acquisti di beni e servizi.

#### 7.1.2. Gestione del personale

La gestione delle risorse umane è condotta secondo i metodi definiti nella procedura P06, nella quale sono precisati requisiti di competenza, le modalità di somministrazione di addestramento e di accertamento della consapevolezza da parte di tutti i collaboratori, in merito all'importanza delle proprie attività in relazione al raggiungimento degli obiettivi. Le registrazioni relative all'istruzione, all'addestramento, all'abilità e all'esperienza del personale sono conservate, secondo quanto previsto dalla procedura P05.

#### 7.1.3. Gestione dei macchinari, delle attrezzature e delle infrastrutture

Le infrastrutture della **Humangest SpA** includono la sede legale ed operativa, gli uffici, le infrastrutture, le apparecchiature hardware e software, il CED. Tutte le infrastrutture sono controllate secondo le norme interne

descritte nella procedura P03, per assicurare l'idoneità e l'adeguatezza rispetto alle norme di sicurezza e agli obiettivi aziendali e per evitare interruzioni dei processi produttivi.

#### 7.1.4. Ambiente di lavoro

Gli uffici, gli ambienti e le aree aziendali sono controllati dal punto di vista della sicurezza sul lavoro, temperatura ambientale, pulizia e comfort degli addetti.

#### 7.1.5. Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione

Requisito non applicabile.

### 7.2. Esperienza, competenza e consapevolezza del personale

La direzione determina, nell'ambito della pianificazione dei processi, le conoscenze e le esperienze organizzative necessarie a garantire il funzionamento dei propri processi e conseguire la conformità dei servizi.

Nella procedura P05 sono precisati i requisiti di competenza, in termini di studi, esperienze pregresse e competenze tecniche acquisite, necessari per tutto il personale aziendale; sono inoltre stabilite le modalità di somministrazione di addestramento e di accertamento della consapevolezza da parte di tutti i collaboratori, in merito all'importanza delle proprie attività in relazione al raggiungimento degli obiettivi, alla politica aziendale, al proprio contributo all'efficacia del sistema qualità e alle conseguenze di eventuali non conformità.

### 7.3. Requisiti relativi alla documentazione

La documentazione del sistema qualità costituisce lo strumento attivo che ne formalizza la struttura attraverso la raccolta organizzata ed aggiornata dei documenti, che ne regolano la gestione ed il funzionamento.

Il dettaglio relativo alla gestione della documentazione e delle registrazioni del sistema qualità è riportato nella procedura P04.

## 8. Erogazione dei servizi

### 8.1. Pianificazione

I processi della **Humangest SpA** sono quelli descritti al capitolo 4 del manuale della qualità e nella procedura P01.

### 8.2. Attività commerciali e requisiti di prodotti e servizi

Nella procedura P01 sono specificati i criteri e le responsabilità relativi alle precauzioni da adottare prima di stipulare un contratto, di accettare un ordine o di emettere un'offerta economica, ovvero, in generale, è necessario assicurarsi che l'organizzazione della **Humangest SpA** sia in grado di erogare i **servizi** e entro i tempi richiesti e rispettando tutte le normative vigenti e gli accordi contrattuali e che siano stati definiti anche i requisiti non precisati ma attesi dal cliente.

Definiti ed acquisiti i requisiti del cliente, il responsabile commerciale riesamina le offerte prima di sottoporle al cliente o gli ordini prima di accettarli, verificando la chiara identificazione dei prodotti, la risoluzione di eventuali divergenze tra richieste ed offerte e tutti gli altri requisiti contrattuali previsti. L'esito dei riesami dei requisiti è

documentato e formalizzato, secondo le modalità definite nella procedura P01, nella quale sono specificati i criteri per comunicare con il Cliente in merito a:

- informazioni relative ai contratti;
- richieste, gestione di contratti e ordini ed eventuali modifiche;
- informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami.

### **8.3. Progettazione e sviluppo**

Può accadere che vengano applicate le procedure di progettazione, in occasione di nuovi servizi da erogarsi o di modificazioni significative ai servizi già erogati; in questi casi si opera come descritto in procedura P01.

L'attività di progettazione trova applicazione nell'ambito dell'organizzazione e/o erogazione del servizio di

- somministrazione del personale,
- di ricerca e selezione risorse,
- di formazione,
- di outplacement.

Si riportano di seguito le fasi della progettazione:

- A. Raccolta del fabbisogno da parte della clientela
- B. Verifica dei dati raccolti, incontri con la clientela sugli effettivi fabbisogni, analisi costi/benefici sulla erogazione dei singoli servizi;
- C. Progettazione del servizio:
  - definizione del rischio;
  - analisi del credito;
  - definizione della metodologia da utilizzare;
  - analisi della tempistica di erogazione del servizio;
  - gestione della emissione e registrazione delle fatture attiva;
- D. Elaborazione dei criteri di verifica dell'intervento realizzato;
- E. Attività di validazione.

Tutte le fasi vengono gestite direttamente sul software "IntiWay", che consente una completa tracciabilità delle singole fasi e delle attività dei responsabili di area che intervengono nel processo.

### **8.4. Approvvigionamento**

Per gestire e controllare all'origine nel modo più razionale, completo ed efficiente possibile, l'acquisto di materiali, risorse e servizi che alimentano i processi della **Humangest SpA** sono definite procedure di valutazione e qualifica dei fornitori, acquisto di beni e servizi e opportuni controlli in accettazione.

La valutazione, la qualifica e il successivo aggiornamento periodico dei fornitori sono effettuati secondo le modalità e responsabilità definite nella procedura P03, che dettaglia le responsabilità per l'emissione e l'approvazione degli ordini di acquisto dei materiali e servizi relativi a tutti i processi aziendali. I documenti di acquisto contengono una chiara e completa descrizione dei prodotti da acquistare, incluso, qualora necessario: caratteristiche tecniche, regolamenti, norme e leggi di riferimento relativi all'organizzazione del fornitore, tempi disponibili, prezzi concordati,



requisiti relativi al sistema qualità del fornitore, certificazioni o documentazione equivalente da allegare ai materiali e ai servizi forniti.

I materiali e i servizi acquistati sono verificati secondo le modalità definite nella procedura P01 e P02 e in base alla criticità dei materiali acquistati, all'affidabilità del fornitore e all'andamento qualitativo nel tempo delle precedenti forniture.

#### **8.5. Erogazione dei servizi**

Il controllo della qualità dei servizi è garantito attraverso l'esecuzione dei controlli e delle attività previsti nella procedura P01 e nei documenti in essa richiamati.

La rintracciabilità non è in genere un requisito richiesto o previsto, anche se è possibile assicurarsi dello stato e della provenienza dei cedolini, dal momento della elaborazione fino alla consegna al cliente, attraverso la consultazione del gestionale Intiway e l'analisi dei documenti prodotti.

#### **8.6. Gestione dei prodotti non conformi**

Nelle procedure P01 e P06 sono definite modalità, responsabilità e autorità per la gestione di tutte le non conformità, di servizio e attività non conformi, inclusi i reclami dal cliente.

Il trattamento delle non conformità può avvenire secondo le seguenti modalità:

- eliminazione della non conformità, relativa al prodotto o al servizio
- correzione e/o ripetizione del lavoro e/o del servizio.

Le registrazioni relative alle non conformità rilevate ed alle azioni intraprese, incluse eventuali concessioni ottenute, sono conservate secondo quanto previsto dalla procedura P04.

### **9. Valutazione delle prestazioni**

#### **9.1. Monitoraggio, misurazioni, analisi e valutazione**

##### **9.1.1. Monitoraggio, misurazioni, analisi e valutazione**

La direzione della **Humangest SpA** gestisce la pianificazione e l'attuazione dei processi di monitoraggio, misurazione analisi e miglioramento per dimostrare la conformità dei servizi e per assicurare la conformità del sistema qualità, per migliorarne continuamente l'efficacia.

Questa attività si esplica attraverso l'individuazione e l'applicazione dei metodi opportuni e facilmente realizzabili, inclusi adeguati strumenti statistici e di analisi dei dati.

##### **9.1.2. Soddisfazione dei clienti**

Le informazioni sulla soddisfazione dei clienti rappresentano uno degli strumenti fondamentali di valutazione delle prestazioni del sistema qualità. Il monitoraggio della soddisfazione del cliente e la gestione delle relative informazioni sono eseguiti secondo la procedura P06.

##### **9.1.3. Analisi e valutazione dei dati**

La direzione adotta opportune metodologie di raccolta, analisi e elaborazione dei dati, al fine di stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del sistema qualità e definire possibili miglioramenti.

La gestione dei dati è effettuata secondo le modalità definite nella procedura P06.

### **9.2. Audit interni**

La Humangest SpA effettua periodicamente audit interni al fine di accertare e garantire che il sistema qualità sia conforme a quanto pianificato, ai requisiti della norma di riferimento, ai requisiti stabiliti dalla direzione qualità e sia efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Gli audit interni sono pianificati e gestiti secondo la procedura P06.

### **9.3. Riesame di direzione**

Il sistema qualità viene riesaminato dalla direzione almeno annualmente, per verificarne la continua conformità alla norma UNI EN ISO 9001 e l'efficacia; i dettagli e i criteri operativi sono definiti nella procedura P06.

In occasione del riesame vengono analizzati lo stato di raggiungimento dei traguardi degli indicatori di processo, lo stato di avanzamento delle azioni per affrontare i rischi e le opportunità di cui al cap. 6.1 del presente manuale e la loro efficacia, stato delle azioni derivanti da precedenti riesami, cambiamenti nei fattori esterni ed interni rilevanti per il sistema qualità; sono inoltre analizzate informazioni sulle prestazioni dei processi, sulla soddisfazione dei clienti e informazioni di ritorno dalle parti interessate, grado di raggiungimento degli obiettivi, conformità dei servizi, non conformità e azioni correttive, risultati degli audit interni, prestazioni dei fornitori, adeguatezza delle risorse, opportunità di miglioramento. Gli output dei riesami di direzione includono decisioni e azioni relative alle opportunità di miglioramento esigenze di modifiche al sistema qualità e risorse necessarie per il funzionamento dei processi e il raggiungimento di traguardi e obiettivi.

Le registrazioni relative al riesame di direzione sono conservate secondo quanto previsto dalla procedura P05.

## **10. Miglioramento**

### **10.1. Generalità**

La direzione effettua le misurazioni e i monitoraggi necessari per avviare attività di miglioramento continuo e attuare azioni per soddisfare i propri clienti e accrescerne la soddisfazione, tali azioni includono: il miglioramento e dei servizi, per soddisfare i requisiti e per affrontare le esigenze e le aspettative future; la correzione, la prevenzione o la riduzione degli effetti indesiderati; il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

### **10.2. Non conformità e azioni correttive**

La procedura P06 illustra, tra l'altro le modalità di gestione delle non conformità e delle azioni correttive. Quando si verifica una non conformità, comprese quelle che emergono dai reclami, il resp. qualità deve:

- reagire alla non conformità e, se possibile, intraprendere azioni per tenerla sotto controllo e correggerla, quindi affrontarne le conseguenze;
- valutare l'esigenza di azioni per eliminare le cause della non conformità, in modo che non si ripeta o non si verifichi altrove
- attuare ogni azione necessaria;
- riesaminare l'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa;

- aggiornare, se necessario, i rischi e le opportunità determinati nel corso della pianificazione;
- effettuare, se necessario, modifiche al sistema di gestione per la qualità.

Le azioni correttive devono essere adeguate agli effetti delle non conformità riscontrate.

Sono conservate, secondo quanto specificato in procedura P04, informazioni documentate quale evidenza della gestione delle non conformità rilevate e dei reclami ricevuti e delle azioni correttive intraprese.

### **10.3. Miglioramento continuo**

La direzione provvede e promuove il miglioramento continuo in termini di idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione. La direzione considera i risultati dell'analisi e valutazione, e gli output del riesame di direzione, per determinare se ci sono esigenze od opportunità che devono essere considerate come parte del miglioramento continuo.