



Humangest SpA

Manuale del sistema di gestione

redatto in conformità alle norme:

UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione integrato – requisiti"

PAS 24000:2022 "Sistema di gestione sociale"

UNI EN ISO 14001:2015 "Sistemi di gestione per l'ambiente – requisiti e guida per l'uso"

UNI EN ISO 45001:2023 "Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro – requisiti e guida per l'uso"

UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2024 "Sicurezza delle informazioni, cybersecurity e protezione della privacy – Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni – Requisiti"

UNI ISO 37001:2016 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione - Requisiti e guida all'utilizzo"

Revisione n. 11 del 31.03.2025

Verifica responsabile Sistema di gestione integrato: Sonia Cameli

Approvazione direzione: B.Garofoli

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 e presentazione dell'organizzazione

1.1. Indice

1.	Indice del manuale e presentazione dell'organizzazione	2
2.	Scopo e campo di applicazione	5
3.	Riferimenti, termini e definizioni	6
4.	Contesto dell'organizzazione	11
5.	Leadership	16
6.	Pianificazione	17
7.	Supporto	20
8.	Erogazione dei servizi	22
9.	Valutazione delle prestazioni	24
10.	Miglioramento	26

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
09	28.02.2024	Integrazione della sede di Salerno	Vari	Tutte
		Integrazione dei requisiti delle norme ISO14001, ISO45001, ISO27001 e ISO 37001	1.3	3
10	30.09.2024	Estensione del sistema qualità alle sedi di Pesaro, Ancona, Monza, Pavia e Salerno	4.4.1	13, 14
11	31.03.2025	Implementazione della PAS24000	Tutti	Tutte

DISTRIBUZIONE				
Copia n.	Ricevente	Revisione	Data ricevimento	Firma ricevente
1*	Barbara Garofoli (amministratrice)	11	31.03.2025	
1*	Sonia Cameli (resp. sistemi di gestione)	11	31.03.2025	
1*	Gianpaolo Di Fiore (resp. compliance & processes)	11	31.03.2025	

* distribuita copia in formato elettronico

1.3. Presentazione dell'organizzazione

<i>Ragione sociale:</i>	Humangest SpA
<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>	info@humangest.it

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 **63 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 integrato, in conformità le norme volontarie di cui al paragrafo 1, 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 le norme volontarie di cui al paragrafo 1, 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 integrato 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 integrato 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 ha come riferimento, oltre le norme volontarie UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 45001, UNI EN ISO 37001, UNI CEI EN ISO/IEC 27001, PAS 24000 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 - Disposizione 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
Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152. Norme in materia ambientale.
Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300.

3.2. Norme volontari

UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione integrato – 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
PAS 24000:2022 "Sistema di gestione sociale"
UNI EN ISO 14001:2015 Sistemi di gestione per l'ambiente – requisiti e guida per l'uso"

UNI EN ISO 45001:2023 Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro – requisiti e guida per l'uso
UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2024 Sicurezza delle informazioni, cybersecurity e protezione della privacy – Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni – Requisiti
UNI ISO 37001:2016 Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione - Requisiti e guida all'utilizzo

3.3. Procedure

Procedura P01 Erogazione dei servizi
Procedura P02 Approvvigionamento
Procedura P03 Gestione infrastrutture
Procedura P04 Gestione dei documenti
Procedura P0RC01 Gestione del personale
Procedura P06 Attività della direzione
Procedura P07 Lavoro infantile
Procedura P08 Segnalazioni parti interessate
Procedura P10 Social performance team
Procedura P11 Calcolo del salario dignitoso
Procedura P12 Valutazione dei rischi per la sicurezza delle informazioni
Procedura P13 Gestione anticorruzione
Procedura P14 Gestione degli incidenti e degli infortuni
Procedura P15 Sorveglianze e misurazioni
Procedura P16 Valutazione aspetti ambientali
Procedura P17 Operazioni controllate per l'ambiente
Procedura P18 Gestione delle emergenze
Procedura P19 Valutazione rischi
Procedura P20 Operazioni controllate per la sicurezza

3.4. Termini e definizioni

termini di base e le definizioni utilizzate sono quelli definiti nella norma PAS 24000, UNI EN ISO 9000:2015 e UNI EN ISO 14050:2020 Gestione ambientale – Vocabolario, PAS 24000.

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 integrato che mira ad ottemperare i requisiti per la qualità

Miglioramento della qualità: parte della gestione integrato 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

Ambiente (ISO 14001): Contesto nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.

Aspetto ambientale (ISO 14001): Elemento delle attività o dei prodotti o dei servizi di un'organizzazione che può interagire con l'ambiente. Un aspetto ambientale significativo è un aspetto ambientale che ha, o può avere, un impatto ambientale significativo.

Impatto ambientale (ISO 14001): Qualunque modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali di un'organizzazione

Prevenzione dell'inquinamento (ISO 14001): Utilizzo di processi, prassi, tecniche, materiali, prodotti, servizi o fonti di energia per evitare, ridurre o tenere sotto controllo (separatamente o in combinazione) la generazione, l'emissione o lo scarico di qualsiasi tipo di inquinante o rifiuto, al fine di ridurre gli impatti ambientali negativi.

lavoratore (ISO 45001): Persona che svolge un lavoro o attività lavorative sotto il controllo dell'organizzazione.

partecipazione (ISO 45001): Coinvolgimento nel processo decisionale. La partecipazione include il coinvolgimento di comitati per la salute e la sicurezza e, ove istituiti, di rappresentanti dei lavoratori.

pericolo (ISO 45001): Fonte avente il potenziale di causare lesione e malattia. I pericoli possono includere fonti aventi il potenziale di causare danni o situazioni pericolose, o circostanze aventi il potenziale di esposizione a lesioni e malattie.

rischio (ISO 45001): Effetto dell'incertezza. Un effetto è uno scostamento da quanto atteso - positivo o negativo. L'incertezza è lo stato, anche parziale, di carenza di informazioni relative alla comprensione o conoscenza di un evento, delle sue conseguenze o della loro probabilità. Il rischio è spesso caratterizzato dal riferimento a potenziali "eventi" e "conseguenze", o a una loro combinazione.

Incidente (ISO45001): Evento derivante da un lavoro o che ha origine nel corso di un lavoro e che potrebbe causare o che causa lesioni e malattie. Un incidente in cui si verificano lesioni e malattie è talvolta definito "infortunio". Un incidente che non causa lesione o malattia ma con un potenziale per farlo può essere descritto come "mancato infortunio", "near-miss", "near-hit" o "close call".

Conflitto di interessi (ISO 37001): Situazione in cui gli interessi commerciali, economici e familiari, politici o personali potrebbero interferire con il giudizio degli individui nello svolgimento delle loro funzioni per l'organizzazione. Secondo la definizione fornita da ANAC, per conflitto di interessi si intendono le decisioni o attività che possano coinvolgere interessi personali del dipendente o di suoi parenti, affini entro il secondo grado, del coniuge o di conviventi o di persone o di organizzazioni con le quali abbia rapporti di frequentazione abituale o con cui egli o il coniuge abbia causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito/debito significativi; interessi che possano coinvolgere associazioni (anche non riconosciute) comitati, attività economiche o società di cui sia amministratore o gerente o dirigente e ogni altro caso in cui esistano gravi ragioni di convenienza.

Corruzione (ISO 37001): Offrire, promettere, fornire, accettare o richiedere un vantaggio indebito di qualsivoglia valore (che può essere economico o non economico), direttamente o indirettamente e indipendentemente dal luogo, violando la legge vigente, come incentivo o ricompensa per una persona ad agire o a omettere azioni in relazione alla prestazione delle mansioni di quella persona

Corruzione per l'esercizio della funzione -Corruzione impropria –(codice penale art. 318 e 320): È il pubblico ufficiale (anche incaricato di pubblico servizio) che nell'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri riceve indebitamente per se o per un terzo, denaro o altra utilità o ne accetta la promessa. Non richiede un sinallagma.

Pagamento agevolativo (ISO 37001): Pagamento illecito/non ufficiale effettuato in cambio di servizi che il pagatore è legalmente legittimato a ottenere senza eseguire quel pagamento

Pagamento estorto (ISO 37001): Pagamento a seguito di minacce reali o percepite alla salute, alla sicurezza e alla libertà sua o di altri

Pubblico Ufficiale (ISO 37001): Persona che ricopre incarichi legislativi, amministrativi o giudiziari indipendentemente che derivino da nomina, elezione o successione, o qualsiasi persona che eserciti una funzione pubblica, incluse quelle per un'agenzia pubblica o un'impresa pubblica, oppure qualsiasi funzionario o agente di un'organizzazione pubblica, nazionale o internazionale, o qualsiasi candidato per un incarico pubblico

Socio in affari/Business associates (ISO 37001): parte esterna con cui l'organizzazione ha o progetta di stabilire una qualsivoglia forma di relazione commerciale. Essi comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, clienti, consulenti, acquirenti, partner in "joint venture", fornitori esterni, sub-appaltatori, ecc..

Bambino: Qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, eccetto i casi in cui le leggi locali sull'età minima stabiliscano un'età minima più elevata per l'accesso al lavoro o per la frequenza della scuola dell'obbligo, nel qual caso si applica l'età più elevata.

Lavoro infantile : Qualsiasi lavoro effettuato da un bambino di età inferiore a quella(e) specificata(e) nella definizione di bambino sopra riportata, eccetto quanto previsto dalla Raccomandazione ILO 146.

Lavoro forzato o obbligato: Ogni lavoro o servizio che una persona non si è offerta di compiere volontariamente e che è prestato sotto la minaccia di punizione o ritorsione, o è richiesto come forma di pagamento di un debito.

Salario dignitoso: La retribuzione ricevuta per una settimana standard di lavoro da parte di un lavoratore in un determinato luogo, sufficiente a permettergli di sostenere uno standard di vita dignitoso per lui e per la sua famiglia. Gli elementi che contraddistinguono uno standard di vita dignitoso comprendono cibo, acqua, abitazione, istruzione, assistenza sanitaria, trasporti, vestiario e altre necessità essenziali incluso l'essere preparati ad eventi inattesi.

Giovane lavoratore: Qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino, come sopra definito, e che non abbia compiuto i 18 anni.

Diritti Umani: insieme di diritti uguali e inalienabili di tutti i membri della famiglia umana.

Lavoro forzato: lavoro svolto involontariamente e sotto la minaccia di qualsiasi sanzione.

Consumatore: singolo membro del pubblico in generale che acquista o utilizza proprietà, prodotti o servizi per scopi privati.

Interessato: persona o organizzazione che può influenzare, essere influenzata o percepirsi come influenzata da una decisione o attività.

Sociale: performance di un'organizzazione in relazione ai suoi impatti e aspetti sociali.

impatto sociale: cambiamento della società o della qualità della vita, negativo o benefico, derivante in tutto o in parte da aspetti sociali.

Genere: caratteristiche socialmente costruite di donne e uomini

Prodotto Di consumo: prodotto progettato e realizzato principalmente per, ma non limitato a, uso personale, compresi i suoi componenti, parti, accessori, istruzioni e imballaggio

Bene o asset (ISO27001): Qualsiasi cosa che abbia valore per l'organizzazione.

Riservatezza o confidentiality (ISO27001): Proprietà per cui l'informazione non è resa disponibile o rivelata a individui, entità o processi non autorizzati.

Integrità o integrity (SIO27001): Proprietà dell'accuratezza e della completezza.

Disponibilità o availability (ISO27001): Proprietà di essere accessibile e utilizzabile su richiesta di un'entità autorizzata.

Sicurezza delle informazioni o information security (ISO27001): Conservazione della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità delle informazioni.

Gestione del rischio o risk management (ISO27001): Insieme di attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento ai rischi

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 Integrato (SGI).

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 di gestione integrato 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 sistema di gestione integrato 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.
- il cambiamento climatico e i relativi effetti socioeconomici.
- gli impatti sociali derivanti dalla propria attività o da quella dei propri fornitori.

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 integrato;
- 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 servizi), gli utilizzatori dei prodotti e dei macchinari, i consulenti, gli istituti di credito, le istituzioni locali, le istituzioni preposte a controlli, il vicinato, l'ambiente naturale

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

Parte interessata	Tipo	Rilevante per il sistema integrato	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 e loro familiari	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
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
Ambiente naturale	Esterna	Sì	ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse non rinnovabili	prevenzione dell'inquinamento	contenimento degli effetti del cambiamento climatico	Miglioramento dell'immagine e della reputazione e dei margini
Istituti scolastici di diverso grado	Esterna	SI	erogare formazione	assunzione di allievi, attivazione tirocini	formazione erogata non coerente con le richieste del mercato, fuga di talenti	partnership per definire le competenze richieste dal mercato del lavoro, ricerca e assunzione di talenti

Parte interessata	Tipo	Rilevante per il sistema integrato	Bisogni della parte interessata	Aspettative della parte interessata	Rischi per la direzione	Opportunità per la direzione
Comunità locale	Esterna	SI	incremento del benessere sociale	creazione di posti di lavoro	mancata soddisfazione della richiesta di lavoro	consolidare il rapporto con la comunità e il territorio in cui si opera
Minoranze all'interno della comunità	Esterna	SI	opportunità di lavoro e acquisizione di competenze spendibili sul mercato	superamento degli stereotipi e inclusione sociale,	fuga di talenti, contrasti con le associazioni presenti sul territorio	consolidare il rapporto con la comunità e il territorio in cui si opera, ricerca e assunzione di talenti
Associazioni sindacali sul territorio	Esterna	SI	difendere e rappresentare gli interessi e diritti dei lavoratori all'interno dei luoghi di lavoro	riconoscimento e rispetto dei diritti dei lavoratori	contrastati con le associazioni presenti sul territorio	cooperazione per l'incremento delle tutele e del benessere dei lavoratori

4.4. Definizione del campo di applicazione del sistema di gestione integrato

Si riporta di seguito il campo di applicazione del sistema di gestione con riferimento alle norme volontarie applicate dalla società **Humangest SpA**:

- ai sensi della UNI EN ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001, ISO 37001:

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

Sul presente manuale sono trattati tutti i punti delle norme di cui sopra; con riferimento alla 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.

- ai sensi della PAS 24000:2022:

Somministrazione di lavoro a tempo determinato, indeterminato ed a termine, ricerca e selezione e servizi per il lavoro.

- ai sensi della UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2023, UNI EN ISO 37001:2016:

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

- ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2024

Gestione dell'infrastruttura IT a supporto delle attività di agenzia per il lavoro: somministrazione a tempo determinato e indeterminato, collocamento, ricerca e selezione, servizi per il lavoro.

4.4.1. Sedi aziendali rientranti nel campo di applicazione

Con riferimento alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** e **PAS 24000** le sedi operative rientranti nel campo di applicazione della certificazione sono:

- ❖ sede legale di Via Alessandro Manzoni 37, 20125 Milano
 - ❖ sede amministrativa di Via Vomano 6, 60129 Pescara (PE)
 - ❖ Unità operative:
 - 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)
 - 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)
 - Sede di Salerno – Via Santi Martiri Salernitani 15, 84123 Salerno (SA)
 - Sede di Pesaro: Via Giovanni Giolitti 176, 61122 Pesaro (PU)
 - Sede di Ancona: Via Dottor Sandro Totti 3, 60131 Ancona (AN)
 - Sede di Monza: Via Felice Cavallotti 11, 20900 Monza (MI)
 - Sede di Pavia: Viale Camillo Golgi 76/b, 27100 Pavia (PV).
- Con riferimento alla norma **UNI EN ISO 14001:2015**, le sedi aziendali rientranti nel campo di applicazione della certificazione sono:
 - ❖ sede legale di Via Alessandro Manzoni 37, 20125 Milano
 - ❖ sede amministrativa di Via Vomano 6, Pescara (PE)

Con riferimento alla norma **UNI EN ISO 45001:2023**, le sedi aziendali rientranti nel campo di applicazione della certificazione sono:

- ❖ sede legale di Via Alessandro Manzoni 37, 20125 Milano
- ❖ sede amministrativa di Via Vomano 6, 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 Salerno – Via Santi Martiri Salernitani 15, 84123 Salerno (SA)

Con riferimento alla norma **UNI EN ISO 37001:2016** non sono applicate esclusioni alle sedi aziendali.

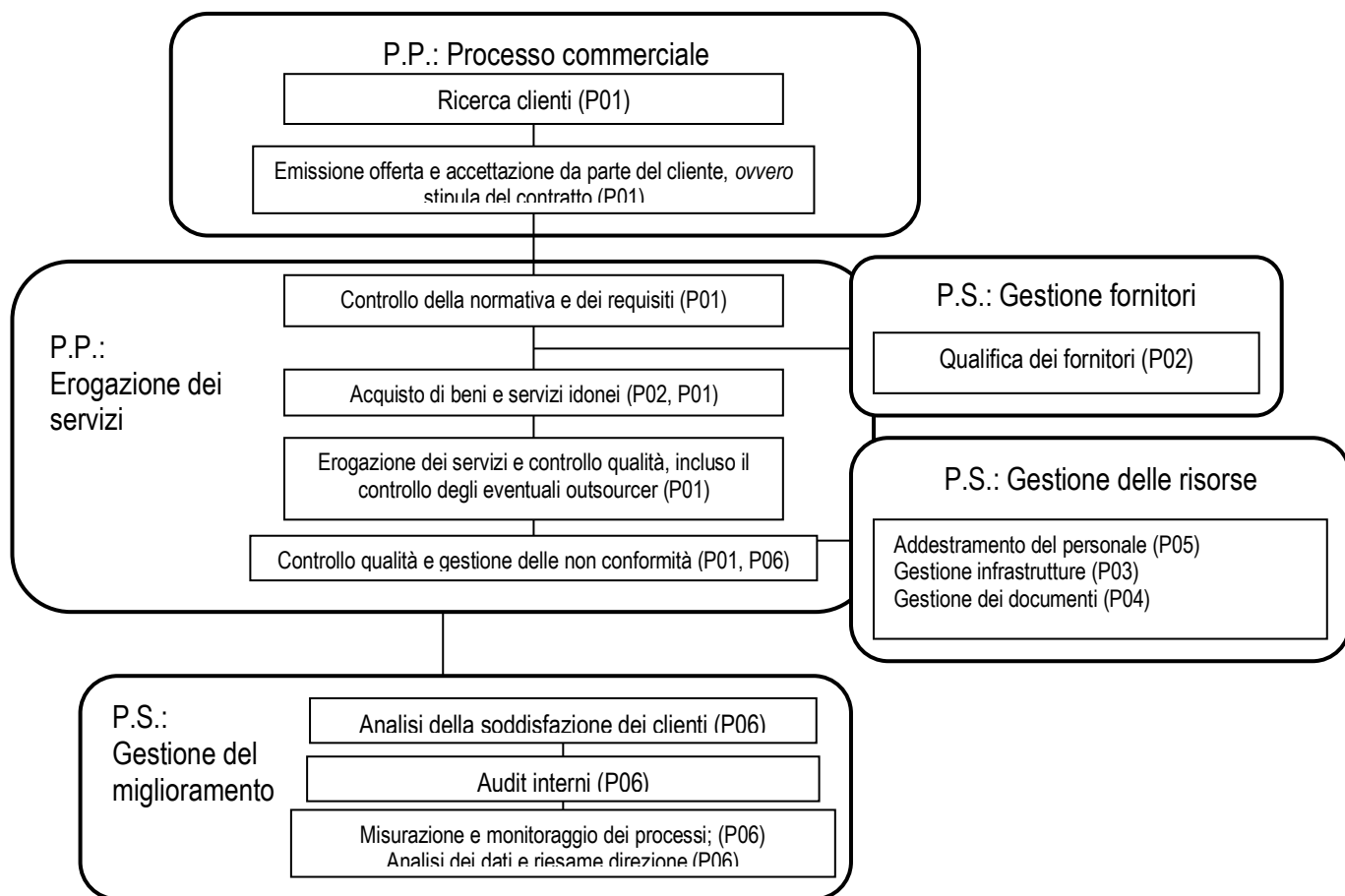
Con riferimento alla norma **UNI CEI EN ISO IEC 27001:2024**, le sedi aziendali rientranti nel campo di applicazione della certificazione sono:

- » sede legale Via Alessandro Manzoni n. 37, Milano (MI)
- » sede amministrativa di Via Vomano 6, Pescara (PE)
- » Sede operativa: Viale Certosa 2, 20155 Milano (MI)
- » 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 Salerno – Via Santi Martiri Salernitani 15, 84123 Salerno (SA)

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 e partecipazione dei lavoratori

5.1. Leadership e 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 aziendale

La direzione ha definito ha definito la politica della qualità, l'ambiente, la sicurezza sul lavoro, l'anticorruzione, e la sicurezza delle informazioni, e la responsabilità sociale ne verifica periodicamente l'adeguatezza secondo le modalità definite nella procedura P06.

I documenti predisposti vengono resi disponibili ai dipendenti tramite comunicazione in apposite riunioni, pubblicazione nella rete intranet; la direzione provvede inoltre alla pubblicazione sul sito internet aziendale www.humangest.it, 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 di gestione integrato.

5.4. Consultazione e partecipazione

La direzione favorisce processi per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori a tutti i livelli e funzioni applicabili e dei rappresentanti, nello sviluppo, pianificazione, attuazione, valutazione delle prestazioni e delle azioni per il miglioramento del sistema di gestione per la sicurezza sul lavoro. Le comunicazioni interne provenienti dal personale e dirette ai responsabili e quelle destinate al personale da parte dei responsabili vengono gestite tramite la rete intranet e via mail. Tutte le consultazioni in materia di sicurezza avvengono con le modalità e la frequenza previste dalla normativa cogente vigente e applicabile al sito. Le consultazioni vengono esaminate anche in fase di riesame della direzione aziendale.

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.

6.1.1. Pianificazione per l'identificazione dei pericoli, valutazione rischi e controllo dei rischi

La direzione ha definito una procedura (P19) per l'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori connessi alla normale attività lavorativa o alla attività eccezionale e per la definizione dei controlli necessari.

Il processo di identificazione dei pericoli e successiva valutazione dei rischi tiene conto di:

- attività lavorative ordinarie e straordinarie, comprese le situazioni di emergenza;
- attività di tutto il personale (inclusi i fornitori, gli appaltatori, i visitatori, ...) che ha accesso ai luoghi di lavoro e/o ha interferenza con le attività lavorative svolte;
- luoghi di lavoro, metodi e procedure di lavoro, progettazione delle aree di lavoro, macchine, impianti, attrezzature, sostanze utilizzate, proprie dell'azienda o fornite da terzi;
- come è organizzato il lavoro, fattori sociali, leadership e cultura nell'organizzazione;
- Incidenti rilevanti accaduti, interni o esterni all'organizzazione, incluse le emergenze e le loro cause;
- modalità più adeguate per presidiare i processi aziendali così da prevenire le inefficienze ed individuare e pianificare le attività di modifica organizzativa, strutturale, procedurale, produttiva, tecnologica, tenendo conto delle esigenze di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- altri fattori quali: situazioni che si verificano nelle vicinanze del posto di lavoro causate da attività correlate al lavoro sotto il controllo dell'organizzazione; oppure situazioni non tenute sotto controllo dall'organizzazione e che si verificano nelle vicinanze del luogo di lavoro, che possono causare lesioni e malattie a persone sul luogo di lavoro; L'identificazione dei pericoli e dei rischi e la valutazione della probabilità e della gravità dei pericoli identificati viene svolta a cura di RSPP, coinvolge le funzioni aziendali interessate e si avvale, se necessario, di risorse esterne specializzate. Tale attività porta alla elaborazione di un documento chiamato "Valutazione dei Rischi" in cui vengono individuati i rischi relativi alle varie attività svolte con la relativa valutazione e vengono definiti gli interventi di prevenzione e protezione da attuare per l'eliminazione o la riduzione possibile del rischio.

Il documento di Valutazione dei rischi viene riesaminato annualmente in occasione della riunione periodica eseguita ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs 81/2008 e ogni qualvolta ci sia un cambiamento nel processo lavorativo, nelle attrezzature e/o impianti utilizzati o ci sia un aggiornamento normativo.

Le opportunità per la salute e sicurezza su lavoro e le altre opportunità per il sistema di gestione per la salute e sicurezza su lavoro possono riguardare:

- migliorare le prestazioni in termini di salute e sicurezza su lavoro;
- adattare il lavoro, l'organizzazione del lavoro e l'ambiente di lavoro ai lavoratori;
- eliminare i pericoli e ridurre i rischi;
- altre opportunità di migliorare il sistema di gestione, ovvero incremento della cultura della sicurezza tra i lavoratori, incremento delle competenze dei lavoratori, individuazione di nuovi mercati, miglioramento dell'immagine aziendale.

6.1.2. Aspetti ambientali

La direzione ha stabilito una procedura (P16) per identificare gli aspetti ambientali delle proprie attività e servizi all'interno del campo di applicazione definito al fine di determinare quelli che hanno o possono avere un impatto significativo sull'ambiente e al fine di determinare quelli che l'azienda può tenere sotto controllo o quelli sui quali può esercitare un'influenza. Gli aspetti ambientali significativi vengono presi in considerazione nello stabilire,

attuare e mantenere attivo il sistema di gestione ambientale aziendale. L'identificazione degli aspetti ambientali è effettuata e documentata nell'Analisi Ambientale Iniziale. La valutazione degli aspetti ambientali e dei conseguenti impatti è eseguita e documentata nel M1-P16 Registro impatti ambientali. Tale piano permette di identificare, gestire e controllare gli aspetti ambientali connessi con le proprie attività e servizi. L'identificazione e la valutazione degli aspetti ambientali e dei conseguenti impatti è aggiornata e ripetuta ogni volta che si verificano delle modifiche nei servizi erogati si hanno aggiornamenti della legislazione ambientale applicabile e in seguito al verificarsi di situazioni anomale, di emergenza e/o di pericolo che hanno un'influenza diretta e indiretta sull'ambiente.

6.1.3. **Prescrizioni legali**

La direzione si pone l'obiettivo, esplicitato nella politica, di seguire l'evoluzione legislativa e normativa in tema di ambiente, salute e sicurezza e adeguarsi tempestivamente alle nuove prescrizioni. Inoltre, si impegna a comunicare ai dipendenti e alle parti interessate le informazioni rilevanti sulla legislazione e altri requisiti inerenti all'ambiente, la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro. Le prescrizioni sono considerate al fine di stabilire, attuare e mantenere attivo il proprio sistema di gestione integrato. Tutta la normativa di riferimento viene raccolta nel modulo M1- P04.

6.1.4. **Inventario dei rischi per le questioni relative ai diritti umani e Piano di lavoro**

Viene elaborato, nell'ambito della PAS 24000, Un inventario sui rischi per evidenziare gli impatti dell'attività aziendale sui diritti umani. L'inventario come minimo i seguenti aspetti collegati ai diritti umani, come descritto nella procedura P10:

- lavoro forzato e lavoro minorile;
- trattamenti brutali e inumani;
- discriminazione;
- libertà di associazione e contrattazione collettiva;
- salute e sicurezza sul lavoro e sicurezza degli edifici;
- condizioni di lavoro e retribuzione;
- tutela dei dati personali;
- ambiente;
- etica degli affari.

Un processo ciclico di due diligence si compone di tre fasi principali:

- identificazione delle aree di attività che presentano potenziali rischi di violazione dei diritti umani (fra le attività aziendali, nella catena di fornitura e nei rapporti con società collegate e business partner);
- censimento delle misure di mitigazione del rischio di violazione dei diritti umani nelle aree identificate nella fase precedente;
- valutazione dell'adeguatezza delle misure di mitigazione per identificare le aree di attività dove queste potrebbero non essere sufficienti a contenere il rischio in una misura accettabile.

Alla luce dei risultati ottenuti con il processo di due diligence sopra descritto, viene elaborato un "Piano di lavoro annuale" nel quale viene definito come devono essere implementati i processi aziendali al fine di raggiungere gli

obiettivi di prestazione sociale. Il piano di lavoro viene elaborato da SPT e aggiornato e condiviso a cadenza annuale.

6.2. Obiettivi aziendali 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 ad attuare, aggiornare e migliorare i processi del sistema di gestione integrato 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 i 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. Comunicazione interna ed esterna

La direzione comunica all'esterno, tramite il sito ufficiale www.humangest.it, mentre internamente è disponibile una rete intranet dove vengono messi a disposizione come minimo i seguenti documenti visionabili da tutto il personale dipendente:

- Organigramma aziendale e di SSL
- Politiche aziendali
- Nominativo del Rappresentante dei lavoratori
- Codice etico aziendale e sistema disciplinare
- Procedura Whistleblowing

Sul sito internet ufficiale viene creata un'area specifica per la comunicazione all'esterno dove collocare:

- Politiche aziendali
- Codice etico aziendale
- Procedura Whistleblowing

Il Resp. del sistema di gestione aziendale aggiorna periodicamente la documentazione presente sulla rete intranet e sito internet ufficiale.

7.4. Requisiti relativi alla documentazione

La documentazione del sistema integrato 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 presente manuale 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 P02, che dettaglia le responsabilità per l'emissione e l'approvazione degli ordini di acquisto dei materiali e servizi relativi a tutti i processi aziendali e definisce le modalità di controllo e coinvolgimento dei fornitori anche in relazione alle prestazioni ambientali, di SSL e anticorruzione.

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, 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.

8.4.1. Appaltatori

La direzione coordina i processi di approvvigionamento con i propri appaltatori, per identificare i pericoli e valutare e tenere sotto controllo i rischi per la SSL derivanti da:

- a) attività e operazioni degli appaltatori che hanno un impatto sull'organizzazione;
- b) attività e operazioni dell'organizzazione che hanno un impatto sui lavoratori degli appaltatori;
- c) attività e operazioni degli appaltatori che hanno un impatto su altre parti interessate presenti nel luogo di lavoro.

La direzione assicura che i requisiti del proprio sistema di gestione per la SSL siano soddisfatti dagli appaltatori e dai loro lavoratori. I processi di approvvigionamento considerano i criteri di salute e sicurezza sul lavoro nel selezionare gli appaltatori come specificati nella P02.

8.4.2. Affidamento all'esterno (outsourcer)

La direzione assicura che le funzioni e i processi affidati all'esterno siano tenuti sotto controllo. La direzione assicura che gli accordi di affidamento all'esterno siano coerenti con i requisiti legali e altri requisiti e con il raggiungimento dei risultati attesi del sistema di gestione per la SSL. Il tipo e l'estensione del controllo applicati sono definiti nella P02.

8.5. Erogazione dei servizi

Il controllo 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.

8.7. Preparazione e risposta alle emergenze

La direzione ha elaborato il **Piano di Emergenza** aziendale per identificare gli incidenti e le emergenze prevedibili tramite un'analisi sistematica del flusso delle operazioni e per preparare, provare, divulgare e riesaminare i piani di emergenza necessari. L'azienda ha individuato le potenziali situazioni di emergenza che possono verificarsi durante le attività lavorative (in condizioni normali e anormali e di emergenza) e che possono provocare un impatto sull'ambiente e possono avere conseguenze sulla salute e sicurezza dei lavoratori e del vicinato. Ha inoltre stabilito una procedura (P18) per definire le operative, la periodicità delle simulazioni, i comportamenti da adottare, le registrazioni necessarie a far fronte tali situazioni di emergenza al fine di prevenire e minimizzare gli effetti che possono derivarne, per maggiori dettagli consultare la procedura. Il processo di gestione emergenze è riesaminato e, necessario revisionata in particolare dopo che si sono verificati incidenti o emergenze ambientali. Le modalità di risposta alle emergenze vengono provate periodicamente mediante opportuno addestramento del personale.

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.

9.1.4. Valutazione della conformità

A cadenza annuale e comunque in seguito a modifiche degli aspetti ambientali significativi e/o a modifiche dei servizi erogati e/o a novità legislative e/o riorganizzazioni interne significative, l'azienda esegue una valutazione approfondita della conformità alle prescrizioni ambientali e di sicurezza applicabili e alle altre prescrizioni eventualmente sottoscritte al fine di verificarne il rispetto e la corretta applicazione. L'attività viene svolta secondo la procedura di riferimento P16 e P19.

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 di gestione integrato viene riesaminato dalla direzione almeno annualmente, per verificarne la continua conformità le norme volontarie UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 45001, UNI EN ISO 37001, PAS 24000, UNI CEI EN ISO/IEC 27001 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, aspetti e impatti ambientali significativi, non conformità e azioni correttive, near miss, infortuni, malattie professionali, prestazioni ambientali e di SSL, 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. del sistema di gestione aziendale 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. Indidenti, infortuni, near miss

La direzione ha predisposto una procedura per definire le modalità di gestione delle non conformità, delle situazioni di pericolo, degli infortuni, incidenti e quasi-incidenti e della gestione delle relative azioni a seguire, per la rilevazione e gestione degli eventi si veda la P14.

10.4. 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.