



POLITICA PER LA QUALITÀ

LABORATORIO
METROPOLITANO Impresa
Sociale S.r.l.

Versione proposta: Rev. 1 – Data:
15.01.2026–

1) Scopo e campo di applicazione

La presente Politica della Qualità definisce i principi, gli impegni e gli obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità di **LABORATORIO METROPOLITANO Impresa Sociale S.r.l.**, in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, con riferimento a tutte le attività di progettazione, gestione, erogazione e monitoraggio dei servizi formativi e di orientamento.

Il campo di applicazione del Sistema comprende:

- la **progettazione ed erogazione di percorsi di istruzione e formazione professionale (IeFP)**, finanziati e autofinanziati, rivolti a giovani e adulti per il conseguimento di qualifiche professionali riconosciute dalla Regione Campania e da altri enti pubblici;

 laboratoriometropolitanosrl@gmail.com

 www.laboratoriometropolitano.it  +39 081 17556269

- la **formazione continua e l'aggiornamento professionale** di lavoratori occupati, disoccupati e in CIG, finalizzata alla riqualificazione e all'inserimento nel mercato del lavoro;
- la **gestione di reti e partenariati formativi** (Poli Tecnico-Professionali, IFTS, PTP, Academy) e la collaborazione con enti pubblici, imprese e associazioni per lo sviluppo territoriale e l'innovazione nei sistemi formativi e produttivi;
- le attività di **orientamento, bilancio di competenze e accompagnamento al lavoro**, in sinergia con i Centri per l'Impiego, gli Ambiti sociali territoriali e le Agenzie per il Lavoro del gruppo.

LABORATORIO METROPOLITANO, accreditata ai sensi della **DGR Campania n. 242/2013 e s.m.i.**, opera come **ente di formazione pluriregionale** con oltre quindici anni di esperienza, avendo realizzato percorsi di eccellenza nei settori **agroalimentare, tecnico-industriale, turistico, sociale e culturale**, in coerenza con le strategie regionali e comunitarie per l'occupazione, l'innovazione e la coesione sociale.

Il Sistema di Gestione per la Qualità assicura la **pianificazione, realizzazione, verifica e miglioramento** di tutte le attività sopra descritte, garantendo conformità ai requisiti cogenti, soddisfazione delle parti interessate e miglioramento continuo delle prestazioni formative e organizzative.

2) Contesto, parti interessate e rischi/opportunità

LABORATORIO METROPOLITANO Impresa Sociale S.r.l., in quanto ente di formazione accreditato e soggetto attuatore di programmi pubblici e privati, opera in un contesto complesso e in continua evoluzione, caratterizzato da forti interconnessioni tra **politiche regionali, dinamiche del mercato del lavoro, innovazione tecnologica e bisogni formativi del territorio**.

L'organizzazione effettua **un'analisi sistematica e documentata dei fattori interni ed esterni** che possono influenzare il raggiungimento dei propri obiettivi e la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità, in coerenza con i principi della ISO 9001:2015.

Tale analisi viene aggiornata annualmente mediante il modulo “Analisi del Contesto e Stakeholder LABORATORIO METROPOLITANO” e riesaminata in sede di Riesame della Direzione.

Fattori esterni

- **Normativi e istituzionali:** aggiornamenti dei sistemi di accreditamento regionali (DGR 242/2013 e s.m.i.), regolamenti del Fondo Sociale Europeo Plus (FSE+), linee guida GOL e PNRR, disposizioni ANPAL, MIUR e Commissione Europea.
- **Economici e sociali:** variazioni nei tassi di occupazione/disoccupazione, transizione digitale e green economy, domanda di nuove competenze professionali da parte del sistema produttivo campano e nazionale.
- **Tecnologici:** evoluzione dei sistemi di e-learning, piattaforme gestionali per la formazione, digitalizzazione delle procedure di accreditamento e rendicontazione.
- **Culturali e demografici:** dispersione scolastica, inclusione sociale e lavorativa di soggetti fragili, migrazioni e nuovi fabbisogni linguistici e di cittadinanza.

Fattori interni

- **Struttura organizzativa:** evoluzione delle competenze del personale, definizione dei ruoli e delle responsabilità, capacità di coordinamento tra le sedi operative e i partner di rete.
- **Risorse materiali e digitali:** aggiornamento delle infrastrutture formative, aule multimediali, laboratori, piattaforme di formazione a distanza (FAD) e strumenti di gestione documentale.
- **Esperienza e know-how:** oltre quindici anni di attività continuativa nel campo della formazione professionale, con progetti realizzati in diversi settori produttivi (agroalimentare, socio-sanitario, meccanico, turistico, informatico e ambientale).
- **Capacità di innovazione:** sviluppo di modelli formativi blended, progettazione basata su competenze, integrazione con servizi di orientamento e accompagnamento al lavoro.

Mappatura delle parti interessate

LABORATORIO METROPOLITANO identifica e analizza costantemente le esigenze e le aspettative delle principali **parti interessate** interne ed esterne, tra cui:

- **Clienti diretti:** allievi, famiglie, aziende, pubbliche amministrazioni e enti finanziatori (Regione Campania, ANPAL, Ministeri, Fondi Interprofessionali, Forma.Temp).
- **Fornitori e partner:** enti di formazione, agenzie per il lavoro, università, associazioni di categoria, ordini professionali, imprese e consulenti.
- **Personale interno e collaboratori:** docenti, tutor, progettisti, amministrativi, responsabili di sede e referenti qualità.
- **Comunità e territorio:** scuole, enti locali, ambiti sociali, CPI e soggetti del terzo settore che operano in sinergia per l'inclusione e lo sviluppo.

Le aspettative e i fabbisogni di tali soggetti vengono tradotti in **requisiti misurabili di qualità**, che alimentano la definizione degli **obiettivi annuali, degli indicatori di performance e dei piani di miglioramento**.

Analisi dei rischi e delle opportunità

L'approccio di LABORATORIO METROPOLITANO al **risk-based thinking** consente di prevenire criticità e valorizzare opportunità nei principali processi gestionali:

- **Gestione risorse umane:** rischio di turn over e perdita di competenze → azioni di formazione continua, job rotation e piani di crescita.
- **Mercato e competitività:** rischio di riduzione dei finanziamenti pubblici → diversificazione delle fonti (fondi interprofessionali, autofinanziata),

- **Gestione clienti e contratti:** rischio di non conformità amministrative e ritardi → implementazione di sistemi digitali di controllo e check-list di rendicontazione.
- **Acquisti e fornitori:** rischio di scarsa qualità dei servizi esternalizzati → valutazione periodica dei fornitori con indicatori di performance e piani di qualifica.
- **Comunicazione e immagine:** rischio di disallineamento informativo → piano di comunicazione interna e aggiornamento costante del sito web e dei social aziendali.
- **Sicurezza sul lavoro e tutela dati:** rischio di incidenti o violazioni privacy → integrazione del SGQ con il Sistema di Sicurezza e con il modello GDPR e ISO/IEC 27001.

Tutti i rischi e le opportunità sono registrati e monitorati nel documento “Analisi del Contesto e Rischi – LABORATORIO METROPOLITANO” e rivalutati nel **Riesame della Direzione**, che ne definisce le priorità e le azioni di miglioramento correlate.

Output dell’analisi

Gli esiti delle analisi di contesto, stakeholder e rischi producono:

- aggiornamento annuale degli **obiettivi strategici e operativi di qualità**;
- revisione dei **KPI di processo** e dei parametri di efficacia (iscrizioni, tasso di completamento, placement, soddisfazione clienti);
- aggiornamento dei **piani di miglioramento** e del **programma degli audit interni**;
- definizione di azioni preventive e correttive proporzionate alla gravità dei rischi individuati.

Questo sistema integrato di analisi e monitoraggio consente a LABORATORIO METROPOLITANO di mantenere **coerenza strategica, efficacia operativa e conformità ai requisiti cogenti**, assicurando nel tempo la **soddisfazione delle parti interessate** e il **miglioramento continuo** della qualità dei servizi erogati.



3) Visione e impegni della Direzione

La Direzione di **LABORATORIO METROPOLITANO Impresa Sociale S.r.l.** orienta la propria azione strategica a promuovere un modello di formazione **centrato sulla persona, sull'innovazione metodologica e sulla qualità dei risultati**, ponendosi come punto di riferimento nel panorama regionale per la formazione professionale, superiore e continua.

L'impegno primario è quello di **rispondere ai bisogni del territorio e delle parti interessate** (discenti, enti pubblici, imprese, lavoratori, docenti e partner) garantendo la coerenza tra finalità educative, sostenibilità economico-organizzativa e conformità normativa.

La Politica della Qualità è quindi lo strumento attraverso cui la Direzione assicura che tutte le attività dell'Ente — dalla progettazione dei percorsi alla loro rendicontazione — siano gestite in modo pianificato, controllato e migliorativo.

Visione strategica

LABORATORIO METROPOLITANO intende consolidare il proprio ruolo come **centro di competenza per la formazione professionale e l'inclusione sociale**, capace di:

- valorizzare le persone e le comunità locali come motore dello sviluppo sostenibile e dell'occupazione;
- promuovere la cultura della qualità, della responsabilità e dell'innovazione digitale nel sistema educativo e formativo;
- integrare l'esperienza maturata nella formazione pubblica e privata con l'uso delle nuove tecnologie e delle reti transnazionali;
- essere un punto di contatto stabile tra **formazione, impresa e istituzioni**, sostenendo la transizione scuola-lavoro e la crescita delle competenze richieste dal mercato.



Impegni della Direzione

La Direzione assume i seguenti impegni permanenti, in coerenza con i principi della ISO 9001:2015 e con il modello di impresa sociale:

1. Erogare servizi formativi di alto valore, efficaci, tracciabili e sicuri

- Garantendo che ogni percorso formativo sia progettato con obiettivi chiari, competenze in uscita misurabili e strumenti di valutazione coerenti con i repertori regionali.
- Assicurando tracciabilità completa di ogni fase (iscrizione, didattica, stage, verifica, certificazione) mediante sistemi digitali integrati e controlli documentali.
- Tutelando l'integrità, la riservatezza e la disponibilità dei dati gestiti, nel rispetto del GDPR e delle buone pratiche di sicurezza informatica.

2. Assicurare continuità didattica e accessibilità dei servizi

- Attraverso l'utilizzo di **piattaforme digitali FAD**, blended e LMS (Learning Management System) che garantiscono fruibilità, monitoraggio delle presenze e archiviazione automatica delle evidenze formative.
- Mantenendo una pianificazione didattica flessibile e resiliente, capace di assicurare continuità anche in situazioni emergenziali o di sospensione delle attività in presenza.
- Adottando criteri di accessibilità inclusiva per utenti con disabilità o fragilità sociali, in linea con i principi di pari opportunità e inclusione attiva.

3. Sviluppare e valorizzare le competenze del personale

- Promuovendo programmi periodici di formazione, aggiornamento e coaching su tematiche tecniche, pedagogiche e gestionali.
- Potenziando la consapevolezza in materia di qualità, protezione dei dati, sicurezza, comunicazione, sostenibilità e digitalizzazione dei processi.
- Incentivando il senso di appartenenza, la responsabilizzazione individuale e il miglioramento continuo del team.

4. Misurare e analizzare i processi in chiave di miglioramento continuo

- Attraverso indicatori di performance (KPI) definiti per ciascun processo mappato: progettazione, erogazione, controllo qualità, customer satisfaction, audit interni, gestione reclami, ecc.
- Valutando periodicamente l'efficacia dei processi in termini di risultati, efficienza e soddisfazione delle parti interessate.
- Collegando i risultati dei monitoraggi al **Piano di Miglioramento Annuale**, che definisce priorità, risorse, tempi e responsabilità.

5. Coinvolgere attivamente gli stakeholder in logica di trasparenza e collaborazione

- Favorendo un dialogo strutturato e bidirezionale con allievi, docenti, imprese, istituzioni e partner di rete attraverso riunioni, sondaggi, questionari di soddisfazione e audit partecipativi.
- Garantendo la comunicazione pubblica dei risultati e delle iniziative dell'Ente, mediante report di sintesi, canali digitali e incontri periodici di confronto.
- Promuovendo la partecipazione a reti tematiche, progetti di co-progettazione e partenariati territoriali per diffondere le buone pratiche formative e di inclusione.

Orientamento al miglioramento continuo

La Direzione considera la qualità non come un requisito statico, ma come **un processo dinamico di crescita organizzativa e professionale**.

Ogni risultato, positivo o critico, rappresenta un'opportunità di apprendimento: gli audit interni, le verifiche esterne e la customer satisfaction vengono utilizzati come strumenti di sviluppo, non di mera conformità.



Attraverso tale visione, LABORATORIO METROPOLITANO si impegna a **rafforzare la fiducia delle parti interessate, migliorare costantemente l'efficacia dei processi e generare valore sociale**, perseguiendo i principi di eticità, trasparenza e responsabilità tipici dell'impresa sociale.

4) Principi di gestione (ISO 9001)

LABORATORIO METROPOLITANO Impresa Sociale S.r.l. adotta i **sette principi fondamentali della gestione per la qualità**, che costituiscono il riferimento costante per tutte le decisioni strategiche e operative del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

Tali principi orientano il comportamento organizzativo, le relazioni con le parti interessate e le modalità di pianificazione, erogazione e controllo dei processi formativi.

a) Focalizzazione sul cliente

LABORATORIO METROPOLITANO pone al centro del proprio operato la **soddisfazione dell'utente e del committente pubblico**, garantendo il rispetto dei requisiti cogenti, dei regolamenti di finanziamento e delle aspettative esplicite e implicite delle parti interessate.

L'Ente:

- realizza **indagini periodiche di customer satisfaction** su allievi, docenti, partner e enti finanziatori;
- analizza reclami, suggerimenti e non conformità come strumenti di miglioramento, con tempi medi di risposta inferiori ai 10 giorni lavorativi;
- garantisce **trasparenza e tracciabilità** dei servizi offerti, attraverso registrazioni digitali, report di monitoraggio e sistemi informatici di archiviazione dati;
- mantiene la conformità ai requisiti di qualità, accessibilità e pari opportunità stabiliti da Regione Campania e altri enti pubblici.

 laboratoriometropolitano@gmail.com

 www.laboratoriometropolitano.it  +39 081 17556269

L'obiettivo è consolidare la fiducia del cliente e migliorare la reputazione di LABORATORIO METROPOLITANO come ente affidabile, competente e socialmente responsabile.

b) Leadership

La Direzione esercita una **leadership basata su visione, coerenza e responsabilità condivisa**, assicurando che gli obiettivi del SGQ siano compresi, attuati e sostenuti a tutti i livelli.

- L'Amministratore Unico definisce strategia, missione e risorse necessarie per l'attuazione della Politica della Qualità.
- Il **Responsabile Gestione Qualità (RGQ)** coordina la pianificazione, il monitoraggio dei processi e le attività di audit.
- Ogni **Responsabile di Funzione** (progettazione, amministrazione, didattica, rendicontazione, orientamento) è coinvolto nella definizione di obiettivi specifici e nel controllo delle performance.
- La Direzione promuove un ambiente di lavoro collaborativo, improntato su fiducia, equità e senso di appartenenza, riconoscendo il valore delle persone come leva di eccellenza organizzativa.

Coinvolgimento delle persone

LABORATORIO METROPOLITANO riconosce che la qualità nasce **dalla partecipazione consapevole di tutte le persone che operano nell'organizzazione**.

Per questo:

- diffonde la **cultura della qualità** tramite riunioni periodiche, comunicazioni interne e formazione continua;
- assegna ruoli e responsabilità in modo chiaro, documentato e coerente con le competenze di ciascuno;
- promuove la crescita professionale del personale mediante piani di aggiornamento annuali su didattica, tecnologie, sicurezza, privacy e comunicazione efficace;

- favorisce il lavoro in team, la condivisione delle buone pratiche e la partecipazione attiva ai processi decisionali;
- valorizza la motivazione individuale e il contributo di ciascun collaboratore nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Questo approccio rafforza l'efficacia del SGQ e genera un ambiente positivo, capace di stimolare innovazione, responsabilità e senso di appartenenza.

c) Approccio per processi e Risk-Based Thinking

Il SGQ di LABORATORIO METROPOLITANO è fondato su un **approccio per processi** che garantisce controllo, coerenza e misurabilità delle attività, in tutte le fasi del ciclo formativo: progettazione, erogazione, valutazione, rendicontazione e monitoraggio.

Ogni processo è:

- **mappato e descritto** nel Manuale Qualità e nei moduli “Contesto–Stakeholder–VR–Processi”;
- dotato di **indicatori di performance (KPI)**, rischi e opportunità, punti di controllo e registrazioni obbligatorie;
- monitorato tramite audit interni e riesami di Direzione.

Il **risk-based thinking** è integrato in tutte le decisioni strategiche e operative, con l'obiettivo di prevenire criticità e cogliere opportunità di miglioramento.

Gli strumenti principali utilizzati sono: registro rischi, analisi SWOT, piani di mitigazione, follow-up periodici e riesame annuale dei risultati.

d) Miglioramento continuo

LABORATORIO METROPOLITANO considera il miglioramento un **processo sistematico e permanente**, fondato su monitoraggio, analisi dei dati e feedback costruttivo.

Le azioni di miglioramento derivano da:

- esiti degli audit interni ed esterni;
- valutazioni della customer satisfaction;
- risultati dei KPI e delle analisi di contesto;
- segnalazioni del personale o dei partner.

Ogni anno, la Direzione definisce un **Piano di Miglioramento** con obiettivi misurabili, risorse, tempi, responsabilità e modalità di verifica.

L'efficacia delle azioni intraprese viene verificata nel Riesame della Direzione e alimenta il ciclo PDCA (Plan–Do–Check–Act).

e) Decisioni basate su evidenze

LABORATORIO METROPOLITANO assume le proprie decisioni sulla base di **dati oggettivi e tracciabili**, derivanti da misurazioni, report e monitoraggi periodici.

Le principali fonti informative includono:

- report gestionali su iscrizioni, presenze, completamenti e placement;
- analisi statistiche delle valutazioni di apprendimento e soddisfazione;
- dati di audit e indicatori di conformità documentale;
- sistemi informativi per la gestione della formazione e archiviazione digitale.

Questa modalità consente di prendere decisioni tempestive e coerenti con le evidenze, riducendo soggettività e rischio operativo.

f) Gestione delle relazioni

LABORATORIO METROPOLITANO riconosce il valore strategico delle relazioni con le parti interessate e promuove **partnership durature, etiche e orientate al valore condiviso**.

In particolare:

- qualifica, seleziona e monitora costantemente fornitori, consulenti e partner sulla base di criteri di competenza, affidabilità e conformità;
- mantiene relazioni istituzionali stabili con enti pubblici, scuole, università, ordini professionali e imprese del territorio;
- partecipa a reti di collaborazione come Poli Tecnico-Professionali, IFTS e Academy regionali, condividendo risorse e know-how;
- cura la comunicazione interna ed esterna come strumento di trasparenza, reputazione e responsabilità sociale.

Questo principio si traduce in una rete di cooperazione che rafforza la **credibilità, l'impatto formativo e la sostenibilità** dell'Ente nel medio-lungo periodo.

In sintesi, l'applicazione coerente dei sette principi di gestione garantisce a LABORATORIO METROPOLITANO un **sistema di qualità solido, partecipato e misurabile**, capace di assicurare la piena conformità ai requisiti ISO 9001:2015 e il miglioramento continuo delle prestazioni formative e organizzative.

5) Ambito operativo e integrazione con sicurezza delle informazioni

L'ambito operativo del **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)** di LABORATORIO METROPOLITANO Impresa Sociale S.r.l. comprende l'intero ciclo di vita dei servizi formativi, amministrativi e gestionali dell'organizzazione, ivi inclusi:

- la **progettazione, organizzazione ed erogazione di corsi di formazione** finanziati, autofinanziati e in partenariato;
- la **gestione documentale e amministrativa** dei progetti, dall'iscrizione all'archiviazione finale;
- la **gestione dei rapporti con enti pubblici e privati**, inclusi contratti, convenzioni, accordi di rete e comunicazioni istituzionali;
- la **tutela e il trattamento dei dati personali** di utenti, personale, fornitori e partner;
- la **gestione delle piattaforme informatiche e dei sistemi digitali di formazione, comunicazione e archiviazione.**

Per garantire la coerenza e la sicurezza dei processi, LABORATORIO METROPOLITANO ha integrato il proprio **SGQ** con un **Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI)** conforme ai principi della norma **ISO/IEC 27001:2022**, basato sul principio della **gestione integrata dei rischi di qualità e sicurezza informativa**.

Integrazione tra SGQ e SGSI

L'integrazione tra i due sistemi risponde alla necessità di assicurare **continuità, affidabilità e protezione dei dati** lungo tutto il ciclo di gestione delle attività formative e amministrative.

I due sistemi condividono:

- la **Politica Integrata per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni**, riesaminata almeno una volta l'anno in sede di Riesame della Direzione;
- il medesimo **impianto documentale e di responsabilità**, in modo da garantire coerenza e non duplicazione delle registrazioni;

 laboratoriometropolitano@gmail.com

- la **gestione per processi**, con identificazione dei rischi specifici legati alla sicurezza dei dati digitali e delle informazioni sensibili;
- le **procedure di controllo degli accessi, autenticazione e protezione dei dati** in ambiente fisico e digitale;
- le **azioni di formazione e sensibilizzazione del personale** in materia di qualità, privacy, cybersecurity e comportamento etico nell'uso delle tecnologie.

Sicurezza e tracciabilità delle informazioni

LABORATORIO METROPOLITANO garantisce la **tracciabilità, integrità e riservatezza** delle informazioni attraverso una combinazione di misure organizzative e tecniche, tra cui:

- utilizzo di **piattaforme digitali certificate (LMS, cloud, FAD)** per la gestione delle attività didattiche e dei registri formativi;
- **backup periodici e controlli di integrità** dei database e delle anagrafiche utenti;
- adozione di **PEC e firme digitali** per le comunicazioni ufficiali e la trasmissione sicura di documenti sensibili;
- definizione di **livelli di accesso e autorizzazioni differenziati** per tipologia di ruolo (amministrativo, docente, discente, auditor, DPO);
- **crittografia e protezione fisica** delle postazioni di lavoro e dei dispositivi mobili aziendali;
- monitoraggio continuo degli accessi e segnalazione di eventuali incidenti o vulnerabilità informatiche.

Coordinamento e responsabilità

Il **Responsabile Gestione Qualità (RGQ)** e il **Data Protection Officer (DPO)** operano in stretta collaborazione per assicurare che i requisiti delle due norme (ISO 9001 e ISO/IEC 27001) siano rispettati e che eventuali azioni correttive vengano gestite in modo sinergico.

 laboratoriometropolitano@gmail.com

 www.laboratoriometropolitano.it  +39 081 17556269

Le attività di audit interno vengono pianificate in modo integrato, verificando simultaneamente **conformità ai requisiti di qualità, sicurezza e privacy**, in linea con la normativa europea (GDPR 2016/679) e con la legislazione nazionale.

Riesame integrato e miglioramento

In sede di **Riesame della Direzione**, i risultati dei monitoraggi relativi a incidenti informativi, segnalazioni di non conformità, tempi di risposta e audit di sicurezza sono analizzati insieme agli indicatori di qualità e alle performance operative.

Tale riesame congiunto consente di:

- individuare e prevenire rischi trasversali che potrebbero influire sulla qualità dei servizi o sulla sicurezza dei dati;
- migliorare la coerenza dei controlli e delle misure di mitigazione;
- assicurare **continuità operativa, trasparenza e conformità** a tutte le normative applicabili.

In sintesi, l'integrazione tra **SGQ** e **SGSI** consente a LABORATORIO METROPOLITANO di presidiare l'intero flusso delle informazioni — dalla progettazione formativa alla rendicontazione finale — garantendo che **ogni dato sia corretto, accessibile solo a chi di competenza, protetto e conservato nel tempo**.

Questo approccio rafforza la **credibilità, l'affidabilità e la responsabilità etica** dell'Ente nei confronti di utenti, enti finanziatori e partner istituzionali.

6) Governance, ruoli e responsabilità

La governance del **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)** di **LABORATORIO METROPOLITANO Impresa Sociale S.r.l.** si fonda su una struttura organizzativa chiara, documentata e orientata alla responsabilità condivisa.

Tutti i livelli dell'organizzazione concorrono al raggiungimento degli obiettivi della Politica per la Qualità, in coerenza con la missione dell'Ente e con i requisiti delle norme **UNI EN ISO 9001:2015** e **ISO/IEC 27001:2022**.

La Direzione assicura che ruoli, compiti e autorità siano definiti, comunicati e compresi, attraverso il **Manuale della Qualità**, le **schede di funzione** e l'organigramma aziendale aggiornato annualmente.

Amministratore Unico

L'Amministratore Unico esercita la **leadership strategica** dell'organizzazione e garantisce l'attuazione coerente del SGQ e del SGSI.

In particolare:

- definisce **vision, mission e obiettivi strategici pluriennali**, in linea con la politica regionale, europea e con le finalità sociali dell'Ente;
- approva la **Politica per la Qualità e Sicurezza delle Informazioni** e ne assicura la diffusione a tutto il personale e alle parti interessate;
- assegna le **risorse economiche, umane e tecnologiche** necessarie al funzionamento e al miglioramento del sistema;
- valuta periodicamente, tramite **Riesame della Direzione**, l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ, dei processi e delle azioni di miglioramento;

- promuove un ambiente basato su etica, trasparenza e responsabilità sociale, favorendo il coinvolgimento attivo del personale e dei partner di rete.

L'Amministratore Unico è il principale garante della **conformità normativa, della reputazione dell'Ente e della soddisfazione delle parti interessate.**

Responsabile Gestione Qualità (RGQ)

Il **Responsabile Gestione Qualità**, attualmente identificato in **Emanuela Artiano**, coordina e presidia il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità in tutte le sue fasi.

Le sue funzioni comprendono:

- elaborare, aggiornare e monitorare la documentazione del SGQ (procedure, moduli, registrazioni, piani e indicatori);
- coordinare la **mappatura dei processi**, la valutazione dei rischi e la definizione dei **KPI** per ciascuna area operativa;
- pianificare e condurre **audit interni**, garantendo l'imparzialità delle verifiche e il follow-up delle non conformità;
- supervisionare la **gestione dei reclami** e delle segnalazioni provenienti da utenti, enti finanziatori e personale interno;
- supportare la Direzione nella redazione dei **piani di miglioramento** e nella preparazione del **Riesame annuale**;
- collaborare con il **DPO** e con i Responsabili di Funzione per integrare i requisiti del SGQ con quelli del SGSI e del GDPR;
- promuovere la **formazione e la consapevolezza del personale** sui temi della qualità, della sicurezza informatica e della protezione dei dati.

Il RGQ riferisce direttamente all'Amministratore Unico e rappresenta il punto di raccordo tra Direzione, processi operativi e parti interessate.



Data Protection Officer (DPO)

Il **DPO**, attualmente **Corrado Martone**, garantisce la **conformità dell'organizzazione alla normativa in materia di protezione dei dati personali (Reg. UE 2016/679)** e presidia la sicurezza delle informazioni in sinergia con il SGQ e il SGSI.

In particolare:

- assicura che le politiche e le procedure interne rispettino i principi di **liceità, minimizzazione e trasparenza** nel trattamento dei dati;
- effettua **audit periodici** e verifiche documentali su archiviazione, accesso e conservazione dei dati formativi e amministrativi;
- coordina la gestione di **incidenti informatici o data breach**, in collaborazione con il RGQ e il personale IT;
- fornisce consulenza alla Direzione e ai collaboratori sulle modalità corrette di trattamento dei dati;
- collabora all'**analisi dei rischi informativi** e alla definizione di misure preventive e correttive;
- promuove attività di **formazione e sensibilizzazione** interna su privacy e cybersecurity.

Il DPO partecipa al Riesame della Direzione e fornisce report specifici sulle performance del sistema di sicurezza informativa e sulla conformità normativa.

Responsabili di Funzione/Processo

I Responsabili di Funzione e di Processo rappresentano il **cuore operativo del SGQ** e assicurano la corretta applicazione delle procedure all'interno delle rispettive aree.

Essi:

- pianificano e realizzano le attività di competenza (progettazione, docenza, segreteria didattica, rendicontazione, orientamento, amministrazione, comunicazione);

 laboratoriometropolitano@gmail.com

 www.laboratoriometropolitano.it  +39 081 17556269

- definiscono **obiettivi operativi** coerenti con gli obiettivi strategici della Direzione;
- curano la compilazione e l'aggiornamento delle **registrazioni di qualità**, garantendone completezza, tempestività e conservazione digitale;
- attuano controlli interni per verificare la conformità dei servizi ai requisiti stabiliti;
- collaborano con il RGQ nella raccolta dei dati per la misurazione dei **KPI di processo**;
- partecipano agli audit e propongono azioni di miglioramento basate su evidenze concrete;
- segnalano tempestivamente eventuali non conformità, rischi o criticità riscontrate.

Ciascun Responsabile è parte integrante del **ciclo di miglioramento continuo** e contribuisce alla qualità complessiva dei servizi formativi e gestionali dell'Ente.

Sintesi del modello di responsabilità

| Ruolo | Responsabilità principale | Reporta a | Documenti/Output |
|--|--|----------------------|---|
| Socio | Definizione strategia, risorse e approvazione Politica | - | Politica Qualità, Riesame Direzione |
| RGQ (Emanuela Artiano) | Coordinamento SGQ, audit, KPI, azioni correttive | Amministratore Unico | Piani miglioramento, audit report, analisi KPI |
| DPO (Corrado Martone) | Conformità GDPR, sicurezza informativa | Amministratore Unico | Relazioni privacy, audit SGSI, registro trattamenti |
| Responsabili di Funzione/Processo | Gestione operativa, registrazioni, controlli | RGQ/Direzione | Report processi, KPI, piani d'azione |



Questo modello di governance assicura a LABORATORIO METROPOLITANO **tracciabilità decisionale, coerenza operativa e responsabilità diffusa**, garantendo che ogni attività formativa o amministrativa sia condotta in conformità ai requisiti della qualità, della sicurezza e dell'etica organizzativa.

7) Requisiti ISO 9001: impegni specifici

LABORATORIO METROPOLITANO Impresa Sociale S.r.l. adotta un approccio integrato alla gestione della qualità, fondato sui requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2015**, applicati in modo coerente alle attività di formazione, orientamento e supporto al lavoro.

Per ciascun requisito normativo, la Direzione assume impegni documentati, misurabili e soggetti a monitoraggio continuo.

A) Contesto e Sistema di Gestione per la Qualità

LABORATORIO METROPOLITANO mantiene aggiornata l'**analisi del contesto** interno ed esterno, la **mappatura dei processi** e la **valutazione dei rischi e delle opportunità**, in modo da garantire la costante coerenza tra obiettivi strategici, politiche pubbliche e bisogni formativi del territorio.

Gli impegni specifici comprendono:

- riesame annuale del contesto socio-economico e normativo di riferimento;
- aggiornamento della **mappa processi** (progettazione, erogazione, rendicontazione, controllo e miglioramento);
- revisione del **registro dei rischi e indicatori di performance (KPI)**;
- mantenimento della **tracciabilità documentale** e della coerenza fra SGQ e SGSI;

 laboratoriometropolitano@gmail.com

- utilizzo dei risultati dell'analisi per orientare gli obiettivi e i piani di miglioramento.

Output previsti: *Analisi Contesto e Stakeholder LABORATORIO METROPOLITANO, Matrice Rischio e Opportunità, Piano di Miglioramento Annuale, Riesame della Direzione.*

B) Leadership e pianificazione

La Direzione esercita una leadership attiva e diffusa, assicurando che la Politica per la Qualità sia compresa, condivisa e attuata da tutto il personale e dai partner.

Gli impegni principali sono:

- definire **obiettivi strategici e operativi** coerenti con i risultati dell'analisi del contesto e con le esigenze delle parti interessate;
- pianificare risorse, ruoli e responsabilità necessarie al raggiungimento degli obiettivi;
- comunicare in modo trasparente le decisioni e gli indirizzi strategici a tutto il personale, anche mediante riunioni periodiche e comunicazioni interne digitali;
- mantenere un **ambiente motivante e partecipativo**, fondato su valori etici e sociali coerenti con la missione di impresa sociale.

Tali attività sono monitorate e riesaminate annualmente, per verificare la loro efficacia e il livello di coinvolgimento delle risorse interne.

Supporto

LABORATORIO METROPOLITANO garantisce la disponibilità delle **risorse umane, infrastrutturali, informative e ambientali** necessarie al corretto funzionamento del SGQ.

Gli impegni comprendono:

- assicurare che tutto il personale operi in base a **competenze certificate e costantemente aggiornate**;
- promuovere **formazione interna periodica** su qualità, sicurezza, didattica innovativa, privacy e gestione digitale;

 laboratoriometropolitano@gmail.com

- mantenere **infrastrutture e ambienti di lavoro idonei e sicuri**, nel rispetto delle normative su salute, sicurezza e accessibilità;
- garantire **comunicazione interna efficace**, attraverso canali ufficiali (PEC, email, intranet, riunioni) e **comunicazione esterna trasparente** verso utenti, enti finanziatori e partner;
- assicurare **controllo dei documenti e delle registrazioni digitali**: ogni documento è univocamente identificato, aggiornato, conservato e archiviato in formato elettronico con accessi profilati.

Gli strumenti di supporto includono il *Piano di Formazione del Personale*, le *Procedure per la Gestione Documentale* e i *Manuali delle Piattaforme LMS e FAD*.

C) Operatività

L'attività operativa è pianificata, gestita e controllata in tutte le sue fasi, secondo procedure standardizzate e criteri di qualità misurabili.

Gli impegni operativi prevedono:

- pianificazione annuale dei corsi, in base ai fabbisogni formativi e alle richieste del mercato del lavoro;
- gestione delle **iscrizioni, presenze, registri formativi, valutazioni e certificazioni** mediante piattaforme digitali integrate;
- monitoraggio dell'efficacia didattica attraverso test di ingresso, prove intermedie e finali, questionari di soddisfazione e follow-up post corso;
- **controllo dei fornitori** e dei partner esterni (docenti, tutor, consulenti, società di servizi, enti di stage), mediante criteri di qualifica e valutazione periodica;

- **gestione dei reclami e delle non conformità** con procedure formalizzate, registrazione delle segnalazioni e verifica dell'efficacia delle azioni correttive;
- presidio della **sicurezza dei dati formativi e amministrativi**, in sinergia con il DPO e il RGQ, secondo i principi del SGSI.

Tutti i processi operativi sono oggetto di verifica interna e di audit esterni da parte degli enti di certificazione e degli organismi finanziatori.

D) Valutazione delle prestazioni

La valutazione delle prestazioni rappresenta uno strumento chiave per misurare l'efficacia del SGQ e la qualità dei servizi erogati.

LABORATORIO METROPOLITANO:

- definisce e aggiorna un **cruscotto di indicatori (KPI)** per monitorare performance e risultati dei processi (efficacia didattica, placement, reclami, puntualità, audit, ecc.);
- conduce **audit interni** almeno una volta l'anno su tutte le sedi e i processi significativi;
- partecipa agli **audit esterni di certificazione e sorveglianza** in ottica di trasparenza e miglioramento;
- misura la **soddisfazione dei clienti e delle parti interessate** mediante questionari, focus group e analisi comparativa con gli standard di settore;
- elabora **analisi statistiche e report periodici** destinati alla Direzione e ai Responsabili di Funzione;
- registra i risultati nel **Riesame della Direzione**, che costituisce la base per la definizione dei nuovi obiettivi annuali di qualità.



E) Miglioramento

LABORATORIO METROPOLITANO persegue il **miglioramento continuo** del proprio sistema di gestione, adottando un approccio basato su dati oggettivi, analisi delle cause e pianificazione strutturata delle azioni.

Gli impegni includono:

- gestione sistematica di **non conformità, reclami e segnalazioni** attraverso il modulo “Azioni Correttive e Preventive (CAPA)”;
- identificazione delle **cause radice** e attuazione di azioni preventive per evitare il ripetersi dei problemi;
- redazione e aggiornamento annuale del **Piano di Miglioramento**, con obiettivi misurabili, indicatori e scadenze;
- riesame periodico dell’efficacia delle azioni implementate;
- promozione della **cultura del miglioramento** attraverso riunioni, momenti di confronto e comunicazione dei risultati raggiunti.

Il miglioramento è un processo circolare e documentato che coinvolge tutto il personale, favorendo l’innovazione e la crescita organizzativa continua.

F) Sintesi del modello di gestione

| Requisito ISO 9001 | Area di applicazione in LABORATORIO METROPOLITANO | Strumenti di controllo | Output previsti |
|---------------------------|---|--------------------------------------|--|
| 4.1–4.4 Contesto e SGQ | Analisi contesto, rischi, processi | Matrice contesto e VR | Riesame annuale, aggiornamento processi |
| 5 Leadership | Pianificazione e comunicazione | Riunioni Direzione, verbali | Obiettivi annuali qualità |
| 6 Supporto | Risorse, formazione, comunicazione | Piano formazione, registro documenti | Competenza personale, archiviazione digitale |
| 7 Operatività | Erogazione corsi e controlli | Procedure operative, LMS, check-list | Registri, report didattici, valutazioni |
| 8 Valutazione prestazioni | Audit, KPI, customer satisfaction | Cruscotto KPI, audit report | Analisi dati, piani miglioramento |
| 9 Miglioramento | Azioni correttive e preventive | Registro CAPA, Riesame | Miglioramento continuo e revisioni SGQ |

In sintesi, LABORATORIO METROPOLITANO garantisce il rispetto di tutti i requisiti ISO 9001:2015 attraverso una gestione integrata, basata su **pianificazione, misurazione, controllo e miglioramento continuo**, assicurando che ogni processo contribuisca in modo tangibile alla qualità dei risultati formativi, alla soddisfazione degli utenti e alla reputazione dell'Ente.

8) Obiettivi misurabili 2026–2027 e indicatori

La Direzione di **LABORATORIO METROPOLITANO Impresa Sociale S.r.l.**, in coerenza con la Politica per la Qualità e con gli esiti del Riesame della Direzione, stabilisce annualmente **obiettivi misurabili di miglioramento** per ciascun processo chiave del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ). Tali obiettivi derivano dall'analisi dei rischi, dal monitoraggio dei KPI e dai feedback provenienti da utenti, enti finanziatori e partner, e vengono formalizzati nel **Piano di Miglioramento 2026–2027**.

Gli obiettivi vengono comunicati a tutto il personale e condivisi con i responsabili di processo, che ne assicurano l'attuazione e il monitoraggio periodico. Ogni obiettivo è accompagnato da indicatori, target, frequenza di controllo e responsabile di verifica.

a) Efficacia didattica

- **Descrizione:** garantire la piena efficacia dei percorsi formativi, misurata in termini di partecipazione, completamento e apprendimento.
- **Indicatori:**
 - Tasso medio di completamento dei corsi $\geq 90\%$.
 - Media delle valutazioni di apprendimento $\geq 80/100$.
 - Percentuale di allievi che accedono al lavoro o proseguono la formazione entro 6 mesi $\geq 60\%$.
- **Responsabile:** Direttore Didattico / RGQ.
- **Frequenza di monitoraggio:** trimestrale.
- **Fonti dati:** registri presenze, report di valutazione, questionari di fine corso.

b) Soddisfazione utenti e committenti

- **Descrizione:** assicurare la soddisfazione di allievi, aziende, enti finanziatori e stakeholder, riducendo reclami e tempi di risposta.
- **Indicatori:**
 - Punteggio medio customer satisfaction $\geq 4/5$.
 - Reclami fondati $\leq 1\%$ del totale iscritti.
 - Tempo medio di chiusura dei reclami ≤ 10 giorni lavorativi.
 - Percentuale di feedback positivi da enti finanziatori $\geq 95\%$.
- **Responsabile:** RGQ / Responsabile Comunicazione e Servizi.
- **Frequenza:** semestrale.
- **Fonti dati:** questionari soddisfazione, registro reclami, audit interni.

c) Operatività digitale e documentale

- **Descrizione:** assicurare la tracciabilità e correttezza della documentazione formativa e amministrativa.
- **Indicatori:**
 - Tracciabilità delle registrazioni digitali = **100%**.
 - Errori di archiviazione documentale $\leq 0,5\%$ sul campione di audit.
 - Aggiornamento e conservazione digitale entro **48 ore** dal completamento attività.

- **Responsabile:** Responsabile Amministrativo / RGQ.
- **Frequenza:** trimestrale.
- **Fonti dati:** verifiche interne, audit SGQ, check-list documentali.

d) Continuità erogazione dei servizi

- **Descrizione:** garantire la regolare erogazione dei corsi, la gestione tempestiva delle sostituzioni e la continuità operativa in caso di eventi imprevisti.
- **Indicatori:**
 - Rispetto dei calendari didattici $\geq 95\%$.
 - Attivazione aula sostitutiva o modalità FAD entro **48 ore** in caso di interruzione.
 - Percentuale lezioni recuperate entro 30 giorni = **100%**.
- **Responsabile:** Direzione Didattica / Coordinatori di sede.
- **Frequenza:** mensile.
- **Fonti dati:** registri formativi, piani orari, verbali sostituzioni.

Qualifica e affidabilità dei fornitori

- **Descrizione:** assicurare che tutti i fornitori e collaboratori esterni (docenti, consulenti, aziende partner) operino secondo standard di qualità definiti.
- **Indicatori:**
 - Valutazione media fornitori $\geq 80/100$.
 - Non conformità fornitore ≤ 1 all'anno.
 - Percentuale di fornitori confermati per l'anno successivo $\geq 90\%$.

- **Responsabile:** Ufficio Acquisti / RGQ.
- **Frequenza:** annuale.
- **Fonti dati:** schede valutazione fornitori, audit, report di performance.

e) Conformità SGQ e SGSI

- **Descrizione:** garantire la piena conformità del Sistema di Gestione per la Qualità e del Sistema di Sicurezza delle Informazioni alle norme ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022.
- **Indicatori:**
 - Esito audit esterni: **0 non conformità maggiori.**
 - Non conformità minori ≤ 2 per audit.
 - Incidenti informativi con impatto sui dati personali = **0.**
 - Tasso di attuazione delle azioni correttive $\geq 100\%$.
- **Responsabile:** RGQ / DPO / Amministratore Unico.
- **Frequenza:** annuale e in occasione di audit.
- **Fonti dati:** report audit, registro CAPA, verbali riesame, registro incidenti.

f) Efficacia organizzativa e miglioramento continuo

- **Descrizione:** consolidare la capacità di gestione e reattività dell'organizzazione, migliorando i tempi di decisione e l'efficacia delle azioni correttive.

- **Indicatori:**

- Attuazione azioni correttive entro i termini $\geq 95\%$.
- Riduzione del tempo medio di gestione non conformità del **10%** rispetto all'anno precedente.
- Numero di azioni di miglioramento implementate ≥ 5 per anno.

- **Responsabile:** RGQ / Direzione.

- **Frequenza:** semestrale.

- **Fonti dati:** registro non conformità, piani miglioramento, audit interni.

g) Impatto sociale e occupazionale

- **Descrizione:** misurare il contributo dell'Ente alla crescita professionale e all'inclusione lavorativa sul territorio.

- **Indicatori:**

- Percentuale di allievi inseriti in azienda dopo il corso $\geq 50\%$.
- Numero di partenariati attivi con imprese e istituzioni ≥ 20 .
- Percentuale di corsi con componente di inclusione sociale $\geq 70\%$.

- **Responsabile:** Responsabile Placement / Direzione Generale.

- **Frequenza:** annuale.

- **Fonti dati:** schede placement, convenzioni stage, report partenariati.

h) Modalità di monitoraggio e reporting

Tutti gli indicatori vengono monitorati secondo le tempistiche indicate e registrati nel **Cruscotto KPI LABORATORIO METROPOLITANO**, gestito dal RGQ e aggiornato trimestralmente.

I risultati confluiscano in un **Report di Performance** che alimenta il **Riesame della Direzione** e la revisione del **Piano di Miglioramento**.

Gli obiettivi vengono considerati:

- **Raggiunti**, se gli indicatori rispettano o superano i target stabiliti;
- **In corso**, se i valori sono prossimi ai target con azioni correttive in atto;
- **Non raggiunti**, se gli scostamenti superano il 10% rispetto al valore obiettivo.

Sintesi tabellare obiettivi 2026–2027

| Area | Indicatore | Target | Frequenza | Responsabile |
|-----------------------|---------------------------|---------|-------------|---------------------|
| Efficacia Didattica | Completamento corsi | ≥90% | Trimestrale | Direzione Didattica |
| Soddisfazione | Punteggio medio utenti | ≥4/5 | Semestrale | RGQ |
| Operatività digitale | Errori archiviazione | ≤0,5% | Trimestrale | Resp. Amm.vo |
| Continuità erogazione | Rispetto calendari | ≥95% | Mensile | Coord. sede |
| Fornitori | Score valutazione | ≥80/100 | Annuale | Ufficio Acquisti |
| Conformità SGQ/SGSI | Non conf. maggiori | 0 | Annuale | RGQ/DPO |
| Miglioramento | Azioni correttive attuate | ≥95% | Semestrale | RGQ/Direzione |
| Impatto sociale | Inserimenti occupazionali | ≥50% | Annuale | Resp. Placement |



Con questo impianto, LABORATORIO METROPOLITANO consolida un **sistema di misurazione e miglioramento reale, tracciabile e partecipato**, capace di garantire coerenza con la ISO 9001, efficacia gestionale e valore sociale sul territorio.

9) Comunicazione, consapevolezza e diffusione

LABORATORIO METROPOLITANO Impresa Sociale S.r.l. riconosce che la **comunicazione efficace e la consapevolezza del personale** sono elementi essenziali per il successo del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) e per la sua integrazione con il Sistema di Sicurezza delle Informazioni (SGSI).

L'obiettivo della Direzione è garantire che tutti i collaboratori, partner e parti interessate **conoscano, comprendano e condividano la Politica della Qualità**, i relativi obiettivi e le responsabilità a essi associate.

Comunicazione interna

La Direzione assicura una comunicazione interna strutturata, continua e documentata attraverso:

- **sessioni formative e briefing periodici** dedicati alla Politica della Qualità, agli aggiornamenti normativi e ai risultati del SGQ;
- **riunioni di coordinamento** tra Direzione, RGQ e responsabili di funzione per condividere obiettivi, risultati, audit, indicatori e piani di miglioramento;
- **circolari interne e comunicazioni digitali** (email istituzionali, PEC, area riservata cloud, LMS aziendale) per la trasmissione di procedure, aggiornamenti e decisioni operative;
- **report sintetici di performance** e indicatori KPI diffusi a tutto il personale, in modo da rendere chiari i risultati raggiunti e le aree di miglioramento;
- **sistema di registrazione tracciato** di tutte le comunicazioni rilevanti (verbali, email, note, avvisi formativi) archiviato digitalmente nel repository aziendale.

Questa modalità consente di mantenere un flusso costante di informazioni verificabili e coerenti tra tutte le sedi operative e le unità organizzative di LABORATORIO METROPOLITANO.

 laboratoriometropolitanosrl@gmail.com

 www.laboratoriometropolitano.it  +39 081 17556269



Consapevolezza del personale

La Direzione promuove la **consapevolezza e la responsabilità individuale** di tutto il personale rispetto:

- alla Politica per la Qualità e ai suoi obiettivi;
- all'impatto delle proprie attività sulla conformità dei servizi e sulla soddisfazione dei clienti;
- ai principi di etica, sicurezza, protezione dei dati e riservatezza;
- all'importanza di segnalare tempestivamente eventuali non conformità, rischi o proposte di miglioramento.

Ogni collaboratore è coinvolto nel ciclo di miglioramento attraverso **sessioni formative, incontri di sensibilizzazione e valutazioni delle competenze**, con attestazione della partecipazione e registrazione nelle schede personali.

La consapevolezza viene mantenuta viva attraverso il confronto costante e il riconoscimento del contributo di ciascun membro al raggiungimento degli obiettivi dell'Ente.

Comunicazione esterna e diffusione pubblica

La Politica della Qualità è resa **pubblicamente accessibile e trasparente** verso le parti interessate esterne attraverso:

- **pubblicazione sul sito istituzionale** di LABORATORIO METROPOLITANO (www.infogio.it) in un'apposita sezione “Qualità e Trasparenza”;
- **affissione in formato cartaceo** nelle aree comuni di tutte le sedi accreditate e operative;
- **invio digitale ai partner e fornitori principali**, allegata ai contratti di collaborazione o ai protocolli d'intesa;

- **diffusione nei network regionali e partenariali** (Poli Tecnico-Professionali, IEFP, Forma.Temp) come strumento di promozione della qualità e di impegno etico;
- **comunicazioni ufficiali agli enti accreditanti e di certificazione** in occasione di audit, sorveglianze e riesami.

Ogni versione della Politica è datata, revisionata e firmata dall'Amministratore Unico; le modifiche sono registrate nel **Registro Revisioni Documentali** e tracciate tramite codice identificativo univoco.

Aggiornamento e riesame

Gli **aggiornamenti e i riesami** della Politica della Qualità sono:

- comunicati a tutto il personale tramite riunioni dedicate e note interne;
- archiviati nel sistema documentale digitale e resi consultabili da tutti i collaboratori autorizzati;
- condivisi con le parti interessate rilevanti (enti pubblici, partner, aziende ospitanti, fornitori qualificati).

Ogni comunicazione è **tracciabile** mediante protocollazione e archiviazione elettronica, così da consentire la verifica in sede di audit della sua effettiva diffusione.

Strumenti e supporti di comunicazione

- **Manuale Qualità e Politica integrata Qualità–Sicurezza Informazioni;**
- **Newsletter interna “InfoQualità”**, diffusa trimestralmente;
- **Piattaforma cloud documentale (Drive aziendale)** per l'accesso controllato ai documenti di sistema;
- **Bacheche digitali e fisiche** presso le sedi formative;
- **Schede di formazione e consapevolezza personale** firmate dal personale coinvolto;
- **Verbali di riunioni di diffusione e riesame.**

 laboratoriometropolitano@gmail.com

 www.laboratoriometropolitano.it  +39 081 17556269



In sintesi, LABORATORIO METROPOLITANO garantisce che la **Politica per la Qualità non sia un documento statico**, ma un elemento **vivo e condiviso**, diffuso in modo sistematico e comprensibile a tutte le parti interessate.

La tracciabilità delle comunicazioni e la consapevolezza del personale rappresentano la base per il **miglioramento continuo, la trasparenza e la responsabilità sociale** dell'Ente.

10) Riesame della Direzione

Il **Riesame della Direzione** rappresenta il momento cardine del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) di LABORATORIO METROPOLITANO Impresa Sociale S.r.l., nel quale la Direzione valuta in modo sistematico l'efficacia, l'adeguatezza e la coerenza del sistema rispetto ai requisiti della norma ISO 9001:2015, alla Politica per la Qualità e agli obiettivi strategici dell'Ente.

L'attività di riesame garantisce che il SGQ e il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) restino **aggiornati, integrati e orientati al miglioramento continuo**.

Frequenza e pianificazione

Il Riesame della Direzione è effettuato **almeno una volta l'anno** e, se necessario, in forma straordinaria in occasione di:

- modifiche significative del contesto normativo o organizzativo;
- introduzione di nuovi progetti o linee di finanziamento;
- criticità rilevanti emerse da audit, reclami o incidenti informativi.

La pianificazione è gestita dal **Responsabile Gestione Qualità (RGQ)**, che predisponde con almeno 30 giorni di anticipo la convocazione, l'agenda e la raccolta degli input.

Input del riesame

Durante il riesame, la Direzione analizza tutti gli elementi necessari a valutare la prestazione complessiva del SGQ e del SGSI.

Gli input comprendono in particolare:

1. **Analisi delle performance dei processi e dei KPI**, con confronto rispetto ai target fissati nel Piano di Miglioramento 2026–2027.
2. **Risultati degli audit interni ed esterni**, incluse le azioni correttive e preventive avviate.
3. **Livello di soddisfazione di clienti, allievi e committenti**, ricavato da questionari, reclami e feedback dei partner.
4. **Gestione delle non conformità**, reclami e segnalazioni, con stato di avanzamento delle azioni di mitigazione.
5. **Andamento delle risorse**: disponibilità, competenze, formazione e adeguatezza delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro.
6. **Cambiamenti di contesto interno ed esterno** (normativi, tecnologici, economici, sociali) e relativa influenza sul SGQ.
7. **Conformità legale e regolamentare**, incluse privacy (GDPR) e sicurezza dei dati informativi (ISO/IEC 27001).
8. **Risultati e indicatori del SGSI**, incidenti informatici, data breach e misure di sicurezza implementate.
9. **Rendicontazione delle attività di comunicazione e consapevolezza**, inclusi programmi formativi interni.

Tutti gli input sono sintetizzati nel **Rapporto di Riesame della Direzione**, documento ufficiale firmato dal RGQ e approvato dall'Amministratore Unico.

Output del riesame

Al termine dell'analisi, la Direzione emette le proprie **decisioni e azioni di miglioramento**, che vengono formalizzate e tracciate nel verbale del riesame e nel Piano di Miglioramento.

Gli output comprendono:

- **individuazione di opportunità di miglioramento** per i processi, i servizi e la soddisfazione delle parti interessate;
- **modifiche al SGQ e al SGSI**, incluse eventuali revisioni di procedure, moduli o ruoli organizzativi;
- **valutazione dell'adeguatezza della Politica per la Qualità**, con eventuale aggiornamento e nuova diffusione;
- **definizione dei nuovi obiettivi 2026–2027**, con indicatori e responsabilità;
- **identificazione di bisogni di risorse** (umane, tecnologiche, economiche) per il raggiungimento dei nuovi traguardi;
- **valutazione dell'efficacia delle azioni correttive e preventive** intraprese nel periodo precedente;
- **approvazione del calendario audit** e del nuovo piano di formazione interna sulla qualità.



Partecipazione e tracciabilità

Partecipano al Riesame della Direzione:

- l'Amministratore Unico,
- il Responsabile Gestione Qualità (RGQ),
- il DPO,
- i Responsabili di Funzione e, se richiesto, rappresentanti dei partner di rete o dei fornitori strategici.

Tutte le discussioni e decisioni sono **documentate in un verbale ufficiale**, numerato e archiviato digitalmente.

Il RGQ assicura la **tracciabilità completa** di ogni input e output tramite allegati (audit report, KPI, questionari, registri, report SGSI), rendendoli disponibili in caso di audit esterno.

Valore strategico del riesame

Il Riesame della Direzione non è un atto formale, ma un vero e proprio **strumento di governo strategico**:

permette di misurare il grado di allineamento del sistema agli obiettivi aziendali, di stimolare l'innovazione e di garantire che LABORATORIO METROPOLITANO mantenga **competitività, conformità e valore sociale** nel lungo periodo.

11) Approvazione e validità

La presente **Politica per la Qualità** è stata approvata dalla **Direzione di LABORATORIO METROPOLITANO Impresa Sociale S.r.l.** e rappresenta l'impegno formale e continuativo dell'organizzazione a operare in conformità ai requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2015** e alle disposizioni interne del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) integrato con il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI).

 laboratoriometropolitanosrl@gmail.com

 www.laboratoriometropolitano.it  +39 081 17556269



Entrata in vigore

La Politica entra in vigore **alla data di sottoscrizione** da parte dell'Amministratore Unico e rimane valida fino alla sua sostituzione con una versione successiva approvata.

L'edizione in corso è identificata da un **codice di revisione e data certa**, registrati nel *Registro delle Revisioni Documentali* per garantire tracciabilità e controllo delle versioni.

Riesame e aggiornamento

La Direzione si impegna a **riesaminare la Politica almeno una volta l'anno**, in occasione del Riesame della Direzione, o ogni qualvolta intervengano:

- modifiche significative del contesto interno o esterno (normative, organizzative, tecnologiche o di mercato);
- variazioni nelle attività, nei servizi o nella struttura dell'Ente;
- risultati o segnalazioni provenienti da audit, reclami o incidenti informativi;
- nuovi obiettivi o strategie aziendali derivanti da piani di sviluppo, partnership o accreditamenti.

Il riesame garantisce che la Politica rimanga **adeguata, attuale e coerente con la missione e la visione di LABORATORIO METROPOLITANO**, e che continui a sostenere il miglioramento continuo del SGQ e del SGSI.

Diffusione e accessibilità

La versione aggiornata della Politica:

- è **diffusa a tutto il personale interno** tramite comunicazione digitale, riunioni di sensibilizzazione e affissione presso tutte le sedi operative;

 laboratoriometropolitanosrl@gmail.com

 www.laboratoriometropolitano.it  +39 081 17556269



- è **resa disponibile al pubblico e alle parti interessate esterne** (clienti, enti finanziatori, partner, fornitori) mediante pubblicazione sul sito web istituzionale e trasmissione su richiesta via PEC o email certificata;
- è **archiviata digitalmente** in formato PDF e conservata nel repository documentale aziendale con accesso controllato, per garantirne integrità e reperibilità nel tempo.

Validità e impegno della Direzione

La presente Politica rimane **valida fino al suo aggiornamento formale** e vincola tutto il personale, i collaboratori e i partner di LABORATORIO METROPOLITANO al rispetto dei principi, obiettivi e impegni in essa contenuti.

Con la sottoscrizione, la Direzione conferma il proprio **impegno al miglioramento continuo, alla soddisfazione delle parti interessate e alla conformità ai requisiti della norma ISO 9001:2015 e delle normative vigenti**.

 laboratoriometropolitanosrl@gmail.com

 www.laboratoriometropolitano.it  +39 081 17556269



Approvazione

Luogo e data: **Torre Annunziata, 15.01.2026**

| | |
|--------------------------|---|
| Maria FLORINDA di Leva | <p>Laboratorio Metropolitano-Impresa Sociale srl Via Roma, 171/A/73 80058 Torre Annunziata (NA) P. IVA 09219191211</p>  |
| Il RGQ: ARTIANO EMANUELA |  |

 laboratoriometropolitanosrl@gmail.com

 www.laboratoriometropolitano.it  +39 081 17556269