

## Indice

1. Scopo ed applicabilità
2. Responsabilità  
Realizzazione del servizio
- 3 Pianificazione della realizzazione del servizio
- 4 Processi relativi al cliente
  - 4.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio
  - 4.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio
  - 4.3 Comunicazione con il cliente
- 5 Progettazione e sviluppo
  - 5.1 pianificazione della progettazione e dello sviluppo
  - 5.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo
  - 5.3 Elementi di uscita dalla progettazione e dallo sviluppo
  - 5.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo
  - 5.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo
  - 5.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo
  - 5.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione e allo sviluppo
- 6 Approvvigionamento
  - 6.1 Processo di approvvigionamento
  - 6.2 Informazioni per l'approvvigionamento
- 7 Produzione ed erogazione di servizi
  - 7.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione di servizi
  - 7.2 Identificazione e rintracciabilità
  - 7.3 Proprietà del cliente
  - 7.4 Conservazione dei prodotti/servizi
- 8 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

Stato di revisione				
01	Emesso per applicazione	30/03/2015		
Rev.	Descrizione	Data	Verificato RAQ	Approvato DIR

## 1. Scopo e applicabilità

La presente sezione ha lo scopo di descrivere l'architettura del S.Q dell'azienda, la relativa documentazione in termini di livelli, struttura e metodi di pianificazione, limitatamente agli elementi ed alle aree specificate secondo la norma UNI EN ISO 9001/2008 par. 7.

## 2. Responsabilità

La presente sezione è preparata ed emessa a cura del DIR, che rimane responsabile della corretta applicazione della stessa per il raggiungimento dello scopo dichiarato.

### Realizzazione del servizio

## 3 Pianificazione della realizzazione del servizio

Il processo di base del CNR ARTOV è:

Processo di "Progettazione ed erogazione di servizi di formazione".

Il processo sopramenzionato in maniera sintetica comprende:

- la programmazione generale di tutte le attività svolte (dalla progettazione all'erogazione del servizio, al controllo, verifica e monitoraggio)
- gli obiettivi della qualità espliciti ed impliciti
- le risorse umane
- le infrastrutture
- la documentazione

## 4 Processi relativi al cliente (procedura di riferimento P.O.0701)

### 4.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

Il CNR ARTOV ha come missione la realizzazione e la gestione di corsi di formazione.

Le opportunità di progettare e quindi di erogare un corso di formazione derivano o da emissione di bandi pubblici cui il servizio può partecipare o da proposte di aziende private che delegano la progettazione e l'esecuzione di un corso di formazione o di aggiornamento professionale.

Di importanza fondamentale sono quindi sia i rapporti con società private che necessitano di questi interventi sia e soprattutto la consultazione di siti internet ufficiali dei enti erogatori di fondi (regioni province Comunità europea ministeri ecc.) gazzette ufficiali e qualsiasi altra fonte di informazione.

La decisione di partecipare al bando viene presa dopo aver analizzato le diverse problematiche e comunque spetta sempre a DIR dopo aver consultato ASF.

### 4.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

Conseguenza diretta della decisione di partecipare ad un bando è la redazione di un progetto di formazione che sia validamente supportato dal mercato e la conseguente compilazione della domanda di partecipazione secondo le modalità predisposte dall'Ente erogatore dei fondi.

Il cliente fruitore del servizio invece sarà informato, in caso di accettazione del progetto a mezzo bando nel quale saranno indicate le modalità di partecipazione, i requisiti richiesti ed eventuali prove scritte e orali da sostenere per la partecipazione al bando.

Il riesame viene sempre effettuato da DIR sia prima della consegna del progetto all'Ente appaltante sia prima dell'emissione del bando e l'evidenza del riesame è dimostrata dalla firma posta in calce ai documenti relativi.

L'accettazione dell'offerta formulata dal CNR ARTOV è data

- dall'Ente erogatore con l'accettazione scritta del progetto presentato con conseguente erogazione dei fondi
- dal privato con l'accettazione scritta del progetto presentato
- dall'allievo con la domanda di partecipazione alle selezioni per l'ammissione al corso

#### **4.3 Comunicazione con il cliente**

le comunicazioni con l'Ente erogatore dei fondi sono effettuate di norma in forma scritta e firmata da DIR; in alcuni casi, per ragioni di immediatezza, può essere utilizzata anche la posta elettronica (e-mail). Le comunicazioni con l'utente finale sono fatte attraverso circolari affisse presso la sede o per e-mail e per comunicazioni di importanza rilevante, con comunicati su organi di stampa o direttamente per iscritto all'allievo conservandone copia nella scheda dell'allievo stesso.

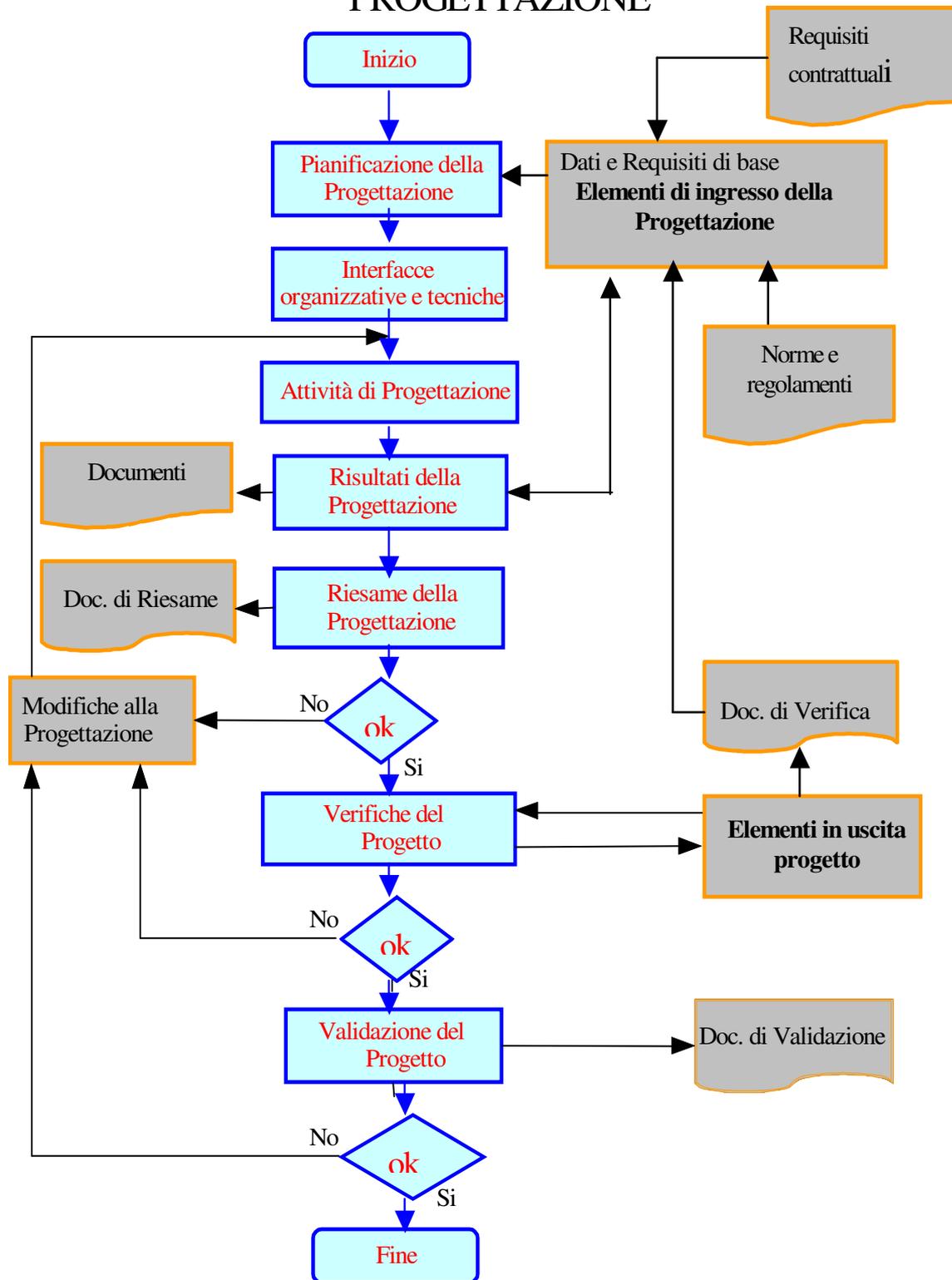
In caso di reclami del cliente (erogatore o fruitore del corso) questi vengono gestiti in apposita procedura P.O. 08 02

### **5 Progettazione e sviluppo ( procedura di riferimento P.O.0702)**

#### **5.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo**

L'attività progettuale dei corsi di formazione segue un iter logico di seguito rappresentato dal diagramma di flusso

## PROGETTAZIONE



SP pianifica le fasi progettuali, le verifiche e i responsabili delle attività.

La progettazione si occupa non solo della redazione del corso di formazione ma anche di tutte le infrastrutture (aule, pc, infrastrutture ecc ) e le figure professionali coinvolte (docenti, tutor, coordinatori, amministrativi ecc)

AFS ha anche la responsabilità della valutazione delle competenze delle singole fasi della progettazione. Di seguito vengono illustrate le singole fasi di attuazione e controllo della progettazione

## **5.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo**

SP provvede ad esaminare tutti gli elementi in ingresso nella fase della progettazione dai documenti di natura cogente ai requisiti del bando facendo riferimento, in archivio, ad eventuali progetti con fasi simili già sviluppati in precedenza, da questo punto di vista assume importanza fondamentale la gestione dell'archivio del CNR ARTOV come meglio precisato nella PO 0705.

SP provvede, prima di procedere alle fasi successive a riesaminare tutti gli elementi di ingresso verificando che questi siano completi adeguati non ambigui o in contraddizione tra di loro

## **5.3 Elementi di uscita dalla progettazione e dallo sviluppo**

Dalla attività di progetto scaturiscono gli elementi di uscita dalla progettazione che ovviamente devono:

- Soddisfare gli elementi di ingresso
- Dare adeguate informazioni sulla logistica sulle risorse umane sui contenuti specifici sull'erogazione del servizio
- Dare criteri di accettazione dei servizi offerti

## **5.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo**

Durante le varie fasi della progettazione, come si evince anche dal diagramma di flusso, sono previste e pianificate delle riunioni di riesame della progettazione alla presenza di tutte le risorse coinvolte.

Dette riunioni hanno il compito di valutare lo sviluppo della progettazione e i risultati raggiunti individuando eventuali problemi e la loro soluzione attraverso azioni correttive e/o preventive gestite secondo la PO0802. Queste riunioni di riesame vanno formalizzate registrate e conservate.

## **5.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo**

La verifica della progettazione deve assicurare che gli elementi in entrata siano congruenti e compatibili con gli elementi in uscita. Il compito di detta verifica è di SP che verifica anche la presenza di tutta la documentazione richiesta apponendo data e firma se tutto risulta in ordine. Questo atto formale viene registrato e conservato se si presentano delle non conformità queste saranno gestite secondo la P.O.0802

## **5.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo**

La validazione della progettazione è l'ultimo atto prima della presentazione (o della ripresentazione) del progetto all'Ente erogatore o al committente privato ed attiene ai risultati attesi

dal servizio formativo della validazione viene data evidenza con la apposizione di data e firma da parte di DIR sul progetto. Questo atto formale viene registrato e conservato.  
Se si presentano delle non conformità queste saranno gestite secondo la P.O.0802

### **5.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione e allo sviluppo**

Le modifiche alla progettazione possono avvenire

- In itinere
- A progettazione conclusa ma prima dell'inizio del corso di formazione

Indipendentemente dalla causa la modifica viene attuata dalle funzioni preposte alla progettazione sotto la responsabilità di SP.

In caso di modifica in itinere questa viene formalizzata con un riesame straordinario della progettazione dove si formalizza la modifica da apportare anche questo riesame deve essere registrato e conservato .

In caso di modifica da apportare prima dell'inizio del corso di formazione l'iter da compiere è quello indicato dal diagramma di flusso della progettazione. Il tutto viene formalizzato dal riesame della progettazione firmato e datato dai responsabili e da DIR e conservato in archivio

## **6 Approvvigionamento ( procedura di riferimento P.O.0703 )**

### **6.1 Processo di approvvigionamento**

Il CNR ARTOV svolge una serie di azioni sistematiche per scegliere fornitori/docenti accettabili e per accertare la loro capacità a fornire nel tempo servizi conformi ai requisiti contrattuali e di qualità richiesti.

Per fornitori/docenti si intendono i professionisti (docenti, toutor, etc.) coinvolti, a vario titolo, nell'erogazione del servizio formativo.

I criteri per la corretta selezione e valutazione dei fornitori/docenti e le relative registrazioni e conservazione della documentazione sono specificati nell'apposita procedura P.O.0703.

La tipologia dei fornitori/docenti del CNR ARTOV che hanno influenza sulla qualità e sul servizio erogato sono

- Professionisti coinvolti nei processi di progettazione, coordinamento docenza, tutoraggio, assistenza e valutazione dei corsi di formazione
- Sussidi /materiali didattici (in qualsiasi forma e su qualsiasi supporto con specifica ed intenzionale finalità formativa)

Tutti i fornitori/docenti vengono valutati prima del loro utilizzo in base alle notizie derivanti (secondo la tipologia)

- Dai curriculum vitae personali dei professionisti
- Dalle esperienze pregresse dei singoli professionisti
- Dalla compilazione di questionari preparati dal CNR ARTOV o da informazioni richieste a fruitori di servizi similari

E' evidente che proprio per il particolare servizio svolto dal CNR ARTOV una particolare cura viene posta per la selezione dei professionisti incaricati sia della progettazione che della docenza coordinamento o tutoraggio assistenza e valutazione dei corsi.

Questi saranno sottoposti ad una valutazione iniziale per verificarne le competenze specifiche per la tipologia del lavoro da svolgere. La valutazione, come meglio precisato in P.O.0703 terrà conto del curriculum, dell'esperienza pregressa e di un colloquio informale sostenuto con DIR.

In seguito la valutazione di ogni docente sarà integrata da monitoraggi eseguiti in itinere ed alla fine delle attività.

La responsabilità della valutazione e della scelta del docente è di DIR che ha anche il compito (con la collaborazione di SEGR) di tener aggiornate le schede dei singoli docenti aggiornandole con le competenze del singolo.

## **6.2 Informazioni per l'approvvigionamento**

L'organizzazione effettua gli ordini di acquisto attraverso l'Amministrazione di Area, la quale di norma esegue gli ordini sulla piattaforma del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA).

Il sistema di acquisti su MePA è provvisto di specifiche procedure per la valutazione dei prodotti e dei fornitori e per la gestione dei reclami.

## **7 Produzione ed erogazione di servizi ( procedure di riferimento P.O. 0704 e P.O. 0705 )**

### **7.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione di servizi**

L'erogazione del servizio di formazione inizia il suo iter dalla approvazione del progetto da parte del committente pubblico o privato.

Già nel progetto sono indicate fasi, modalità, risorse umane e infrastrutture da utilizzare per l'erogazione del servizio.

Particolare cura verrà posta nelle misure di monitoraggio e misurazione della bontà del servizio a mezzo questionari e test compilati da tutti gli utenti all'inizio, durante ed alla fine del servizio, per una corretta misurazione del grado di soddisfazione dei clienti diretti e indiretti. (allievi e docenti)

### **7.2 Identificazione e rintracciabilità**

Ogni corso di formazione professionale finanziato da un Ente pubblico viene identificato da un codice alfanumerico assegnato dall'Ente stesso che seguirà il corso per tutta la sua durata fino all'eventuale saldo dell'erogazione dei fondi.

A sua volta ciascun istituto provvederà a dare una sua numerazione al corso stesso che lo renderà sempre rintracciabile in tutte le fasi condotte.

Stessa numerazione verrà assegnata da ciascun istituto per corsi richiesti e gestiti per conto di Privati.

### **7.3 Proprietà del cliente**

Qualsiasi utilizzo di materiale o servizio fornito direttamente dal cliente porterà ad una sua corretta gestione da parte del CNR ARTOV che inoltre dovrà provvedere in caso di anomalie o non conformità alla immediata notifica al cliente stesso con conservazione e registrazione delle stesse

#### **7.4 Conservazione dei prodotti e dei servizi**

Le aule, le attrezzature in dotazione alle stesse i supporti tecnologici le dispense e tutto il materiale didattico vengono regolarmente conservati identificati e per tutti i materiali amovibili movimentati imballati e immagazzinati dal CNR ARTOV per conservarne l'integrità .

In caso di trasporto di materiale didattico o attrezzatura in altri luoghi diversi dalle rispettive sedi questi verranno confezionati e trasportati con idonei mezzi.

Importanza fondamentale riveste la conservazione e l'archiviazione di tutta la documentazione relativa ai singoli corsi ivi compresa tutta la fase di progettazione ogni corso, sia che sia stato effettuato sia che si sia fermato alla fase di progettazione, verrà archiviato e resterà patrimonio del CNR ARTOV per tutti i futuri utilizzi che si renderanno necessari o opportuni.

#### **8 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione**

Come già dichiarato nella sez.1 del presente manuale questo punto della norma non è applicabile