



# PROCEDURA ORGANIZZATIVA PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

PO 0701  
Rev. 01 del 30.03.15

## INDICE:

1. SCOPO
2. APPLICABILITÀ
3. CONFORMITÀ
4. RESPONSABILITÀ
5. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E CORRELATI
6. ACRONIMI UTILIZZATI NELLA PROCEDURA
7. DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA
8. MODULISTICA

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



# PROCEDURA ORGANIZZATIVA PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

PO 0701  
Rev. 01 del 30.03.15

## 1. SCOPO

Scopo della presente procedura è descrivere i criteri e le attività mirate alla corretta esecuzione del processo al fine di:

- verificare che i requisiti contrattuali espliciti impliciti e cogenti siano adeguatamente definiti,
- valutare la capacità tecnico organizzativa di soddisfare i requisiti contrattuali,
- risolvere tempestivamente gli eventuali scostamenti tra quanto ordinato dal cliente e quanto riportato,
- riesaminare i documenti pre-contrattuali e contrattuali
- affrontare e risolvere con il cliente richieste di modifica in corso d'opera.

## 2. APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica ai processi relativi ai clienti e cioè alle richieste di preventivo, alle richieste di offerta, ai contratti ed alle loro varianti per il soddisfacimento continuo delle esigenze del cliente.

## 3. CONFORMITÀ

La presente procedura è conforme al # 7 della norma UNI EN ISO 9001:2008

## 4. RESPONSABILITÀ

È responsabilità di:

ASF

- esaminare le richieste per prima valutazione,
- collaborare all'esecuzione dell'analisi di completezza e contenuto della documentazione esterna,
- preparare l'offerta tecnico economica.
- inviare l'offerta al cliente,
- verificare la conformità del contratto col preventivo/offerta,

DIR

- verificare gli aspetti tecnici,
- accettare la richiesta di offerta,
- interfacciarsi con il cliente come legale rappresentante dell'azienda.

SEG:

- redigere l'offerta ed inviarla nei tempi stabiliti.

## 5. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E CORRELATI

- M Q, sez 7



## PROCEDURA ORGANIZZATIVA PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

PO 0701  
Rev. 01 del 30.03.15

### 6. ACRONIMI UTILIZZATI

DIR	Direzione
SEGR	Segreteria
RDD	Rappresentante della Direzione per la qualità
RAQ	Responsabile dell'Assicurazione qualità
ASF	Analisi studi di fattibilità
SP	Sviluppo e progettazione
MGT	Management
GS	Gestione scientifica
GTA	Gestione Tecnico amministrativa
DOC	Docenti
TR	Tutor
CRD	Coordinatori

### 7. DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

#### 7.1 Generalità

L'attività del CNR ARTOV è incentrata sulla soddisfazione delle esigenze del cliente. Il CNR ARTOV dovrà perciò Assicurare che i requisiti impliciti ed espliciti contenuti nelle richieste degli stessi, siano adeguatamente definiti e compresi, ed accertare che la struttura nel suo complesso abbia la capacità di soddisfare i requisiti concordati.

I clienti sono classificati in clienti diretti e clienti indiretti che insieme rappresentano le parti interessate e cioè tutti coloro che hanno delle aspettative nei confronti del CNR ARTOV.

Clienti diretti sono

- Ente pubblico Erogatore dei fondi per la formazione
- Committente privato
- Utenti finali (allievi partecipanti ai corsi)

Le altre parti interessate sono

- Personale docente e non docente
- Imprese, Università, Ministeri ecc.

Il CNR ARTOV persegue la piena soddisfazione di tutte le parti interessate attraverso:

- I requisiti richiesti dal cliente
- I requisiti necessari e sufficienti alla realizzazione del servizio indipendentemente dalle specifiche indicate dal cliente
- I requisiti cogenti secondo le leggi in vigore
- Ogni altra necessità individuata dal CNR ARTOV per il corretto svolgimento dei processi di erogazione dei servizi di formazione.



## PROCEDURA ORGANIZZATIVA PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

PO 0701  
Rev. 01 del 30.03.15

### 7.2 Esame della fattibilità e redazione dell'offerta

In seguito all'esame di fattibilità, di cui si dà evidenza con la compilazione, in fasi successive tra di loro ma coordinate verso la decisione finale, del modulo RBVP 0702 Requisiti Bando & Verifica Progettazione, il CNR ARTOV decide se partecipare o meno alla redazione dell'offerta; in caso positivo e cioè :

- A seguito della decisione di partecipare ad un bando di gara emesso da un Ente pubblico per l'erogazione di un corso di formazione evidenziata sul EBOP 0701
- A seguito della decisione di procedere alla erogazione di un servizio di formazione professionale richiesto da un privato evidenziato sul EBOP 0701

la prima attività è l'emissione dell'offerta tecnico economica che si presenta sotto la forma del "progetto " da redigere nella forma e con la modulistica richiesta dall'ente pubblico o nella forma scelta dal CNR ARTOV per il cliente privato.

Gli elementi di ingresso in questa fase sono:

1. analisi dei bisogni (competenze attese, situazioni organizzative, esigenze operative individuali o dell'organizzazione del cliente)
2. definizione dell'insieme delle caratteristiche principali del servizio, e indicazione dei dati e dei criteri di base per il successivo sviluppo progettuale quali architettura del servizio, modalità di erogazione sede ecc.

Una volta predisposto il progetto e cura di DIR eseguire il riesame dell'offerta (confronto tra progetto e bando e le esigenze del cliente) prima dell'inoltro della stessa assicurandosi che:

- siano chiari e definiti i requisiti tecnici ed economici
- non vi siano scostamenti tra quanto richiesto e quanto formulato
- che il CNR ARTOV abbia l'effettiva capacità tecnico organizzativa per portare avanti l'offerta.
- che per le offerte con richiesta di finanziamento pubblico siano contenuti i requisiti formali e di merito espressi nelle direttive e nei regolamenti

DIR darà evidenza oggettiva del riesame compiuto apponendo data e firma in calce al modulo RBVP 0702 Requisiti Bando & Verifica Progettazione e al progetto (offerta).

L'offerta agli utenti finali viene invece evidenziata attraverso la pubblicizzazione dei corsi su quotidiani di interesse nazionale o sul sito internet o l'emissione del bando di concorso.

### 7.3 Fase di modifica all'offerta

Per qualsiasi motivo si renda necessario modificare l'offerta, l'iter rimane quello delineato al par.7.2. (riesame dell'offerta modifiche progettuali stesura nuova offerta riesame finale).

### 7.3 Fase di acquisizione ordine

L'offerta si tramuta in ordine o contratto con l'accettazione da parte del cliente:

- Nel caso di ente pubblico con la pubblicazione delle graduatorie di inserimento al finanziamento del progetto e con la successiva delibera di erogazione dello stesso
- Nel caso di committente privato con la firma per accettazione del progetto presentato con tutte le sue modalità di esecuzione



## **PROCEDURA ORGANIZZATIVA PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE**

PO 0701  
Rev. 01 del 30.03.15

Evidenza delle accettazioni dei corsi e quindi della loro esecuzione viene anche data da SEGR sul modello EC0701.

Nel caso di utente finale l'accettazione dell'ordine viene esplicitata dalla domanda redatta dallo stesso di partecipazione alle selezioni per essere ammesso al corso registrata sulla scheda allievi SA 0701.

### **7.4 Fase di modifica all'ordine**

In caso di modifica di ordine da parte di committente pubblico o privato a causa di scostamenti o richieste esplicite di modifiche (per esempio numero partecipanti in rapporto al numero previsto in offerta, pre-requisiti dei partecipanti ecc) il processo riparte dal punto 7.2 con la modifica di quanto richiesto ed il relativo riesame. Tutto il processo viene formalizzato con l'apposizione delle firme delle parti interessate in calce alle modifiche.

### **7.6 Registrazione**

SEGR curerà l'elenco delle partecipazioni a gara pubblica o a offerta privata l'elenco dei corsi progettati e quello dei corsi realmente effettuati compilando rispettivamente EBOP 0701, EC 0701, e tutta la documentazione necessaria.

### **7.7 Comunicazioni con il cliente**

Le comunicazioni con l'Ente erogatore dei fondi sono sempre effettuate in forma scritta e firmata da DIR.

Le comunicazioni con l'utente finale sono fatte attraverso circolari affisse presso la sede o 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.

## **7. MODULISTICA**

EBOP 0701	Elenco bandi pubblici o richieste offerte da privato
EC 0701	Elenco corsi
TCBC 0701	Tabella corrispondenza bandi corsi
SA 0701	Scheda allievi