



Camera di Commercio
Roma

IRFI
Azienda Speciale

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA (brevemente carta di qualità – qualità)

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'Istituto Romano per la Formazione Imprenditoriale – azienda speciale della Camera di Commercio di Roma, brevemente IRFI, assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Premessa

I.R.F.I. - Istituto Romano per la Formazione Imprenditoriale - è il Centro di Formazione della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Roma e opera dal 1992 per la qualificazione professionale e lo sviluppo delle risorse umane nelle imprese. I.R.F.I. si rivolge alle aziende che intendano essere sempre al passo con i cambiamenti del mercato, ai professionisti che puntano a valorizzare le proprie capacità, ai giovani che vogliono entrare nel mondo del lavoro con la giusta preparazione.

In particolare l'I.R.F.I. organizza:

- **Corsi istituzionali: iscrizione Albi e Ruoli:** che rappresentano un valido apporto a coloro che intendano iscriversi, per svolgere la loro attività, agli Albi e Ruoli presso le Camere di Commercio.
- **Corsi regionali:** corsi di qualificazione professionale e di acquisizione di competenze che consentono di ottenere un titolo valido su tutto il territorio nazionale, accrescendo le possibilità di inserimento nel mondo del lavoro.
- **Corsi in autoistruzione (CBT):** interventi formativi di addestramento professionale da utilizzare in autoistruzione su Personal Computer, e pertanto consentono una formazione su misura in base al tempo a disposizione e alle proprie conoscenze.



- **Corsi di lingue:** interventi formativi che permettono di acquisire conoscenze di base e approfondite per esprimersi su argomenti di carattere generale e professionale.
- **Seminari:** corsi in cui sono fornite, in pochi giorni, approfondite conoscenze su temi manageriali specifici di grande interesse pratico.
- **FAD Sistema di Formazione a Distanza:** corsi multimediali in autoistruzione per aziende caratterizzati da un servizio di formazione a distanza. Tale metodologia garantisce non solo il completamento di un percorso formativo, ma stabilisce un filo diretto tra l'Istituto e le aziende che può continuare nel tempo (formazione continua).
- **Corsi finanziati dal Fondo Sociale Europeo:** corsi per l'occupazione di giovani, migranti, donne, neo diplomati, neo laureati, studenti di lauree brevi, disoccupati o dipendenti di aziende in cerca di qualificazione, su temi aderenti le linee di sviluppo della formazione dettate dalla Unione Europea .
- **Master d'Impresa:** corsi di specializzazione per i livelli intermedi delle aziende. Hanno una durata di 12 o 24 mesi e consentono di approfondire temi, acquisire competenze, anche sulla base di esercitazioni e simulazioni .I corsi hanno ad oggetto in genere il management , il controllo dell'impresa e l'utilizzo di tools informatici. Tali corsi prevedono prolungati periodi di stage aziendali.

Dal Piano Operativo Regionale per la formazione della Regione Lazio del 1996 ad oggi I.R.F.I. è risultata assegnataria con continuità di Fondi Comunitari per la realizzazione di corsi gratuiti destinati a giovani disoccupati.

In particolare da gennaio a settembre 1999 l'I.R.F.I. ha gestito i corsi di formazione ricorrente dell'ex-Enfap realizzando 77 dei 78 corsi previsti formando nel complessivo anno circa 1600 allievi , avvalendosi di circa 200 collaboratori tra progettisti, docenti e tutor.

Per lo svolgimento delle attività dispone di una vasta gamma di attrezzature didattiche e laboratori specialistici per rispondere alle diversificate esigenze dei corsisti.



Camera di Commercio
Roma

IRFI
Azienda Speciale

I.R.F.I. ha sede legale in Roma alla Via Dè Burrò, 147 e sede operativa in Roma a Via Capitan Bavastro, 116. Ha una sede di rappresentanza in Bruxelles presso Rue de l'Industrie, 22.

Le attività amministrative, di sviluppo ,coordinamento ed erogazione corsi sono svolte per la maggior parte presso la sede di Via Capitan Bavastro, 116, Roma.

LIVELLO STRATEGICO

La Politica per la Qualità è il documento formalizzato dal Presidente che esprime gli indirizzi generali dell'organizzazione, relativi alla qualità.

Al fine di adeguare le procedure della Qualità alla Carta di Qualità dell'Offerta Formativa è stato revisionato il Manuale di Gestione per la Qualità Ed. 4 del 16/10/2008 (Sistema di Gestione Qualità Certificato ISO 9001:2000).

Gli Obiettivi per la Qualità sono qualcosa cui ci si aspira o cui si mira, misurabili e quantificabili; sono gli indicatori di efficacia del Sistema di Gestione Aziendale e di efficienza della sua applicazione.

Le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative e le Linee Guida sono documenti prescrittivi nei quali sono descritti criteri e metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo di tutti i processi del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda - inclusi i processi che abbiano effetti sulla conformità del servizio ai requisiti affidati all'esterno.

I Piani Qualità sono predisposti per rispondere a richieste legate a specifiche commesse; contengono le procedure e le istruzioni o i riferimenti alle stesse.

I Moduli sono documenti necessari alla trasmissione delle informazioni tra le funzioni aziendali, nonché tra l'Azienda e il Cliente.

Le Registrazioni sono documenti nei quali sono riportati i risultati ottenuti e sono predisposte e conservate per fornire evidenza della Conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità.



La Carta della Qualità dell'Offerta Formativa è il documento formalizzato dal Presidente che esprime gli indirizzi generali dell'organizzazione, relativi alla qualità.

Gli Obiettivi per la Qualità sono qualcosa cui ci si aspira o cui si mira, misurabili e quantificabili; sono gli indicatori di efficacia del Sistema di Gestione Aziendale e di efficienza della sua applicazione.

Le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative e le Linee Guida sono documenti prescrittivi nei quali sono descritti criteri e metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo di tutti i processi del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda - inclusi i processi che abbiano effetti sulla conformità del servizio ai requisiti affidati all'esterno.

I Piani Qualità sono predisposti per rispondere a richieste legate a specifiche commesse; contengono le procedure e le istruzioni o i riferimenti alle stesse.

I Moduli sono documenti necessari alla trasmissione delle informazioni tra le funzioni aziendali, nonché tra l'Azienda e il Cliente.

Le Registrazioni sono documenti nei quali sono riportati i risultati ottenuti e sono predisposte e conservate per fornire evidenza della Conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Vertice Aziendale di IRFI ha definito la seguente Politica per la Qualità. L'IRFI persegue l'eccellenza nelle attività di aggiornamento e sviluppo delle competenze di comunità professionali e di pratica attraverso:

- L'affinamento continuo delle tecniche di analisi degli scenari del mercato di riferimento, allo scopo di anticipare le esigenze di formazione delle Aziende e degli utenti discenti;
- Lo sviluppo di un'offerta di servizi formativi e di orientamento sempre più personalizzata e aderente alle strategie di sviluppo delle Aziende Clienti e utenti discenti, caratterizzata da elevate competenze, avanzate metodologie didattiche, innovative modalità di trasferimento delle conoscenze e di aggiornamento e sviluppo delle competenze;
- Il raggiungimento di una posizione di leadership qualitativa nel mercato;



Camera di Commercio
Roma

IRFI
Azienda Speciale

- La promozione dello sviluppo culturale e professionale di tutti i dipendenti, favorendone l'integrazione sinergica e la comunicazione interfunzionale, nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- Il presidio costante della disponibilità e dell'adeguatezza delle risorse umane, tecnologiche e logistiche necessarie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- L'attuazione di un processo di miglioramento continuo dei prodotti/servizi offerti e dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla rilevazione sistematica della soddisfazione dei clienti.

In IRFI la Qualità deve rappresentare un valore distintivo da applicare in tutta l'organizzazione, un modo di essere che, incidendo sui comportamenti aziendali, contribuisca al miglioramento continuo della soddisfazione delle Aziende Clienti e degli utenti e del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Vertice Aziendale di IRFI assicura che la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le risorse aziendali tramite l'efficace implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

I prodotti e i servizi formativi e di orientamento che IRFI realizza sono destinati a enti pubblici territoriali ed enti pubblici non territoriali, sistema universitario e scolastico (statale e non statale), aziende private, terzo settore (no profit), sistema delle camere di commercio, organizzazioni datoriali e sindacali e discenti (inoccupati, disoccupati, studenti, dipendenti e lavoratori autonomi/professionisti)

I prodotti e i servizi formativi e di orientamento offerti dall'IRFI assicurano:

- formazione superiore: intesa come formazione post-obbligo formativo e post-diploma, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- formazione continua: destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione.

- affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo compresa;
- alternanza scuola/lavoro e tirocini universitari;
- consulenza individuale sull'individuazione del fabbisogno formativo;
- assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo;
- orientamento e ricerca.

Dotazione di risorse professionali:

allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e orientamento, IRFI si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring. IRFI può avvalersi di collaboratori esterni in relazione a specifiche esigenze del committente. L'elenco dei Professionisti ritenuti idonei da IRFI per svolgere prestazioni di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring è contenuto nell'Albo IRFI. Tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico funzione della tipologia della prestazione.

Dotazione di risorse logistico-strumentali:

Per l'erogazione dei servizi formativi IRFI assicura la disponibilità di aule e aule informatizzate attrezzate (supporti logistici e multimediali, connessione internet etc...).

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di qualità:

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da presidiare. Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

Indicatori:

Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati al fine di valutare l'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione dell'offerta formativa e di orientamento realizzata.

Standard di qualità:

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che IRFI si impegna a raggiungere.

Strumenti di verifica

Descrivono le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Gestione dell'offerta:</i> tempestività e risposta alle richieste di committenti e beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data pubblicazione dell'avviso pubblico o della richiesta e la data di formulazione della risposta.	Rispetto avviso pubblico, capitolati gare o richieste contrattuali	Audit interni
<i>Progettazione</i> Tempestività /Completezza	Nel caso di risposta ad avvisi pubblici o gare: la compilazione del formulario e la presentazione della documentazione è stata presentata nei termini e in modo completo e corretto. Nel caso di offerta privata: è stata consegnata entro i termini contrattuali e secondo quanto previsto dal preliminare o dal contratto.	Nel caso di risposta ad avvisi pubblici e gare: il progetto presentato è risultato ammissibile (non è necessario che sia risultato finanziabile) e non è stata prodotta alcuna non conformità Nel caso di offerta privata: non sono state rilevati reclami da parte del cliente o i reclami hanno avuto un immediata risposta (garantendo un livello di flessibilità)	Determina ente erogatore e audit interno
<i>Erogazione</i> Efficacia	Sono state utilizzate tutte le risorse professionali ed economiche richieste	>80%	Audit interno o audit ente erogatore
Efficienza	Sono state elargite tutte le ore di formazione o orientamento richieste	>80%	Audit interno o audit ente erogatore

Soddisfazione (adeguatezza materiale didattico/attrezzature didattiche/livello di soddisfazione dell'utenza/aule elaboratori/coordinamento docenza e tutoring/assistenza ex-post)	Abbastanza e molto soddisfatti	>90%	Audit interno
Rendicontazione	Completezza e tempestività	>90%	Audit interno o audit ente erogatore

LIVELLO PREVENTIVO

Il Sistema di Gestione della Qualità di IRFI prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi e di orientamento erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente.

In particolare:

- La procedura Azioni correttive e preventive
- Gestione delle non conformità definisce le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.

La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti a IRFI da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

- La procedura Verifiche ispettive interne definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente. IRFI inoltre mette a disposizione dei beneficiari/committente un apposito numero verde per la segnalazione dei reclami.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Validazione

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Responsabile Qualità e dal Presidente del Consiglio di Amministrazione che ne autorizza l'emissione.

Diffusione

L'IRFI assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet www.irfi.it;
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;
- consegna di copia al personale docente e non docente.

Aggiornamento

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità di IRFI, allo scopo di assicurarne l' idoneità, l' adeguatezza e l' efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità. Ogni aggiornamento comporterà una revisione del Manuale della Gestione di Qualità (Sistema di Gestione Qualità Certificato ISO 9001:2000).

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI E MANSIONARIO COMPLETO

Presidente / Responsabile del processo di direzione

Il Presidente / Responsabile del Processo di direzione ha il compito di:

- rappresentare legalmente l'Azienda,
- rappresentare l'IRFI nella gestione delle relazioni e degli accordi con la Committenza,
- definire le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio a breve, medio e lungo termine,
- definire la Politica per la Qualità,
- approvare il documento degli Obiettivi per la Qualità,
- eseguire il Riesame della Direzione, in collaborazione con le funzioni interessate ,
- approvare tutti i documenti oggetto di Riesame della Direzione,



- approvare il contenuto e la congruenza del Manuale di Gestione per la Qualità, nel suo complesso, rispetto alla Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2000 e al Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda,
- verificare, in sede di Riesame della Direzione, l'efficacia dei criteri di qualificazione dei fornitori di prodotti e servizi, in collaborazione con il Responsabile Qualità e il Direttore Generale,
- eseguire il riesame dell'offerta in caso di partecipazione a gara,
- verificare, in collaborazione con il Direttore Generale, il Bilancio di Previsione,
- approvare la Lettera di conferimento di incarico per docenze e progetti,
- rilevare, identificare e registrare le Non Conformità relative alle proprie funzioni,
- definire la/le azioni necessarie a rimuovere le Non Conformità,
- intraprendere tempestivamente le azioni necessarie ad eliminare le eventuali Non Conformità riscontrate durante le Verifiche Ispettive,
- collaborare, con il Responsabile Qualità, alla definizione della/le Azioni Correttive necessarie a rimuovere le Non Conformità riscontrate nella propria funzione,
- approvare eventuali Azioni Preventive,
- ricevere eventuali reclami dai clienti e trasmettere le Schede Reclamo al Responsabile Qualità,
- analizzare il reclamo e individuare modalità e responsabilità di gestione,
- valutare le esigenze di formazione del personale, in collaborazione con il Responsabile Qualità,
- approvare il Piano Annuale di Verifiche Ispettive e il Piano Annuale di Formazione.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione ha il compito di :

- approvare il Bilancio di Previsione,
- approvare l'acquisto di servizi di consulenza aventi influenza sull'organizzazione dell'Istituto.

Direttore Generale / Responsabile del processo di direzione



Il Direttore Generale ha il compito di :

- definire le strategie dell'Istituto,
- coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative dell'Istituto,
- valutare le necessità di formazione / sviluppo delle risorse umane,
- supervisionare le attività della manutenzione e miglioramento del servizio,
- approvare le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative e la relativa Modulistica, e le Linee Guida,
- stabilire la periodicità e le scadenze per lo svolgimento del Riesame della Direzione,
- relazionare sullo stato di implementazione degli obiettivi,
- elaborare il Documento degli Obiettivi aziendali,
- prendere in esame i documenti di Registrazione della Qualità in occasione del Riesame Annuale della Direzione.
- emettere la programmazione annuale dei corsi a Catalogo,
- approvare la partecipazione a gara,
- approvare il Bando di concorso per la selezione allievi ai corsi finanziati,
- effettuare il riesame dell'offerta per corsi a commessa,
- valutare ed approvare eventuali modifiche al contratto,
- archiviare la programmazione annuale corsi a catalogo,
- partecipare alle riunioni di riesame della progettazione,
- approvare le schede Catalogo,
- approvare il bando di ammissione a corsi finanziati,
- collaborare con il Presidente alla verifica del Bilancio di Previsione,
- approvare le offerte dei fornitori,
- approvare gli ordini di acquisto di prodotti e servizi di supporto,
- approvare l'ordine di pagamento,
- collaborare con il Responsabile Qualità, alla verifica e valutazione periodica delle prestazioni dei fornitori,



- collaborare con il Responsabile Qualità e il Presidente, alla valutazione di efficacia dei criteri di qualificazione dei fornitori,
- decidere, in collaborazione con il Responsabile Qualità circa l'esclusione di progettisti e docenti dagli elenchi fornitori qualificati,
- rilevare e registrare le Non Conformità di processo relative alle proprie funzioni,
- trasmettere il Rapporto di Non Conformità al Responsabile Qualità,
- definire il trattamento necessario a rimuovere le Non Conformità,
- ricevere i reclami dai Clienti e trasmettere la scheda reclamo al Responsabile Qualità,
- collaborare con il Responsabile Qualità alla definizione di un'eventuale Azione Correttiva, a seguito di Non Conformità o Reclami,
- approvare le Azioni Preventive,
- verificare il Piano Annuale di Verifiche Ispettive Interne ed eventuali modifiche a esso apportate,
- collaborare con gli A.V.I. durante le Verifiche Ispettive Interne,
- verificare il Piano Annuale di Formazione.

Responsabile Qualità

Il Responsabile Qualità ha il compito di:

- partecipare al Riesame della Direzione,
- relazionare al Presidente circa lo stato di perseguimento degli obiettivi,
- predisporre la documentazione necessaria all'attività di Riesame della Direzione,
- registrare i risultati della riunione di Riesame in apposito Verbale,
- archiviare la documentazione relativa all'attività di Riesame della Direzione,
- redigere le sezioni del Manuale di Gestione per la Qualità,
- verificare le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative, le Linee Guida e la Modulistica del Sistema di Gestione per la qualità aziendale,
- qualificare i fornitori di prodotti e servizi,
- aggiornare ed archiviare la documentazione relativa alle attività di qualificazione dei fornitori,



- eseguire il monitoraggio dei fornitori,
- collaborare con il Presidente e il Direttore Generale alla verifica dell'efficacia dei criteri di qualificazione dei fornitori di prodotti e servizi,
- archiviare i documenti di registrazione delle Non Conformità,
- definire, in collaborazione con i Responsabili della correzione delle Non Conformità le Azioni Correttive da intraprendere,
- verificare l'attuazione e l'efficacia delle Azioni intraprese a seguito di Non Conformità,
- proporre al Presidente le Azioni Preventive da intraprendere,
- verificare l'efficacia delle Azioni Preventive intraprese,
- acquisire le Schede Reclamo provenienti dalle altre funzioni aziendali,
- eseguire tutte le attività necessarie alla risoluzione del reclamo,
- dare comunicazione al Cliente dell'avvenuta chiusura del reclamo,
- predisporre il Piano Annuale di Verifiche Ispettive Interne,
- fornire al Presidente i risultati delle Verifiche Ispettive Interne per il Riesame della Direzione,
- archiviare la documentazione relativa ai risultati delle Verifiche Ispettive Interne,
- elaborare il Piano Annuale di Formazione,
- coordinare e gestire le attività di formazione del personale,
- pianificare, verificare e registrare l'efficacia delle azioni di formazione intraprese,
- conservare tutta la documentazione relativa al personale,
- conservare ed aggiornare le registrazioni delle attività di formazione del personale,
- trasmettere al Presidente le Tecniche Statistiche elaborate.
- verificare le Schede Catalogo,
- distribuire le schede Catalogo alla Segreteria e al Coordinamento Corsi,
- verificare i test di selezione,
- archiviare le schede Catalogo, le dispense, i test di selezione, le prove d'esami e i Bandi di Selezione,
- verificare l'esito dei questionari di valutazione dei docenti,
- redigere annualmente il Rapporto Qualità Fornitori,



- distribuire a Segreteria il bando di ammissione a corsi finanziati,
- redigere la Richiesta di Approvvigionamento e la Richiesta Intervento di Manutenzione,
- archiviare i Questionario di Rilevazione della Customer Satisfaction, il Verbale di Valutazione Soddifazione, il Verbale di registrazione Punti di forza e di debolezza, il Questionario di Rilevazione del gradimento dei docenti, il Verbale di Valutazione Docente,
- compilare la Richiesta di Prelievo a magazzino,
- analizzare annualmente le Non Conformità di prodotto/processo/sistema rilevate i risultati dei test di apprendimento finali e le registrazioni relative la reazione dei partecipanti compresi i reclami pervenuti dai Clienti, e registrarne l'esito su Report Periodici,
- predisporre fogli di raccolta dati per le attività, per cui intenda elaborare tecniche statistiche,
- trasmettere al Direttore Generale i risultati delle elaborazioni statistiche effettuate.

Safety

Il Responsabile Safety ha il compito di:

- rappresentare l'Azienda, in materia di sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro, nei confronti degli organi di vigilanza, clienti e organizzazioni sindacali dei lavoratori,
- identificare e valutare i rischi delle attività,
- pianificare le attività di prevenzione,
- redigere il Piano della Valutazione dei Rischi, ai sensi dell'art. 4 D. Lgs. 626/94,
- attuare le misure di sicurezza,
- formare ed informare tutto il personale aziendale sui rischi ai quali è esposto,
- disporre ed esigere che tutto il personale aziendale osservi le norme di sicurezza con riferimento alla legislazione in vigore,
- eseguire periodici audit sul mantenimento delle condizioni di sicurezza nei luoghi di lavoro.

Affari Legali e Personali

Affari Legali e Personale ha il compito di :

- gestire i documenti di origine esterna di cui è responsabile,



- assegnare il codice funzione, il codice nominativo, il codice aule,
- verificare il Bando di ammissione a corsi finanziati,
- selezionare i bandi per la partecipazione a gara,
- effettuare il riesame del contratto per i corsi a commessa e corsi finanziati,
- archiviare i contratti con Clienti ed Enti,
- assegnare il codice funzione, il codice nominativo, il codice aule,
- inviare le richieste di offerta per servizi di consulenza,
- predisporre i contratti per l'acquisto di servizi,
- verificare la Lettera di conferimenti incarico per le docenze e i progetti,
- archiviare i contratti/ ordini,
- redigere la Richiesta di Approvvigionamento e la Richiesta Intervento di Manutenzione,
- compilare la richiesta di prelievo a magazzino,

Responsabile Progettazione / Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Il Responsabile Progettazione / Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni ha il compito di :

- eseguire una diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali,
- eseguire una diagnosi specifica (regione /PA) dei bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali e imprese,
- eseguire un'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento,
- eseguire la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale, nello specifico:
 - ✓ assegnare le risorse al progetto,
 - ✓ pianificare le attività di progetto,
 - ✓ definire il Team di Progetto,



- ✓ definire le interfacce organizzative e tecniche,
- ✓ stabilire i dati e i requisiti di base del progetto,
- ✓ monitorare lo stato di avanzamento delle attività di progetto,
- ✓ condurre le riunioni di riesame,
- ✓ eseguire la validazione della progettazione,
- ✓ gestire le modifiche alla progettazione,
- eseguire la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento ,
- archiviare l'elenco dei progetti,
- archiviare i documenti relativi il progetto,
- approvare i Piani Qualità,
- approvare i test di selezione,
- approvare i test d'esame finali.
- approvare le dispense,
- scegliere consulenti esterni per l'attività di progettazione,
- dare incarico al Coordinamento Corsi di predisporre il Piano Qualità,
- attribuire il Codice Corso,
- gestire eventuali modifiche alla progettazione in caso di indisponibilità per l'erogazione del servizio di docenti, tutor o aziende per lo stage.

Amministrazione e Rendicontazione e Controllo / Responsabile dei processi economici – amministrativi

Amministrazione e Rendicontazione e Controllo ha il compito di :

- redigere il Bilancio di Previsione,
- effettuare la gestione contabile,
- effettuare gli adempimenti amministrativo – fiscali,
- effettuare il controllo economico,
- effettuare la rendicontazione delle spese,



- effettuare la gestione amministrativa del personale,
- effettuare la gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento,
- approvare la Richiesta di Approvvigionamento di prodotti e servizi e la Richiesta Intervento di manutenzione,
- effettuare il controllo in accettazione,
- redigere l'ordine di acquisto,
- redigere l'ordine di pagamento,
- pagare il fornitore,
- archiviare ordine di acquisto, i documenti di trasporto, fattura,
- inviare i documenti di trasporto, fattura a consulenti esterni,
- registrare in apposito elenco gli arredi e le attrezzature contenute nelle aule,
- eseguire le operazioni di carico e prelievo da magazzino di prodotti di cancelleria,
- registrare il carico e lo scarico dei materiali di cancelleria ,
- archiviare la documentazione originata da movimenti di magazzino di prodotti di cancelleria,
- effettuare mensilmente un controllo a campione sulle giacenze dei prodotti di cancelleria a magazzino,
- eseguire le attività secondo la pianificazione delle attività di progettazione,
- collaborare all'esecuzione delle verifiche e del riesame delle attività di progettazione,
- verificare la Richiesta di Approvvigionamento di prodotti e la Richiesta Intervento di manutenzione per interventi presso fornitori qualificati per attività corsali.

Sistemi Informativi e Comunicazione

Sistemi Informativi e Comunicazione ha il compito di:

- partecipare alle riunioni di Riesame della Direzione, quando convocato,
- verificare la necessità e la tipologia degli interventi di manutenzione,
- valutare se eseguire l'intervento di manutenzione all'interno o da fornitori esterni,

- archiviare la Richiesta Intervento di Manutenzione,
- collaborare con Amministrazione per gli acquisti di materiale o servizi informatici,
- effettuare il controllo in accettazione di prodotti / attrezzature informatiche,
- assegnare l'Aula per l'erogazione del corso,
- aggiornare la situazione Aule,
- eseguire le operazioni di carico e prelievo da magazzino per i prodotti informatici,
- registrare il carico e lo scarico dei materiali informatici ,
- archiviare la documentazione originata da movimenti di magazzino di prodotti informatici,
- effettuare mensilmente un controllo a campione sulle giacenze dei prodotti informatici a magazzino.

Segreteria

La Segreteria ha il compito di :

- fornire informazioni sui corsi ,
- formulare offerte in base alle schede Catalogo,
- registrare le richieste di offerta,
- raccogliere le iscrizioni a corsi a catalogo e adesioni a selezione per corsi finanziati,
- eseguire il riesame del contratto per corsi a Catalogo,
- trasmettere a Coordinamento Corsi di competenza, elenchi e documentazione allievi iscritti a corsi o partecipanti a selezione per corsi finanziati,
- informare gli allievi dell'inizio del corso,
- informare i partecipanti a selezione a corsi finanziati sull'esito della selezione,
- informare i partecipanti a selezione per corsi finanziati sull'inizio del corso,
- registrare e monitorare le iscrizioni al corso,
- trasmettere l'elenco iscritti al corso al Coordinamento Corsi,
- dare comunicazione agli allievi della data di inizio del corso.

Coordinamento Attività Formative



Il Coordinamento Attività Formative ha il compito di :

- assegnare il COR per la pianificazione del processo.

Responsabile Corsi / Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Il Responsabile Corsi / Responsabile del processo di erogazione dei servizi ha il compito di :

- elaborare e distribuire il Piano Qualità,
- elaborare il bando di concorso per la selezione ai corsi finanziati,
- archiviare i moduli di iscrizione e gli elenchi corsi,
- archiviare la documentazione relativa agli allievi del corso,
- pianificare le attività di selezione allievi,
- eseguire le attività secondo la pianificazione del progetto,
- gestire l'aggiornamento dell'indice di revisione del progetto,
- controllare l'aggiornamento della documentazione del progetto,
- condurre le verifiche sul progetto,
- riportare a Responsabile Progettazione circa i risultati delle verifiche,
- partecipare alle riunioni di riesame,
- redigere i verbali relativi alle riunioni della progettazione,
- redigere la schede Catalogo,
- verificare le dispense,
- redigere i test di selezione,
- redigere e verificare i test d'esame finale,
- approvare i test di apprendimento intermedi,
- archiviare i test di apprendimento intermedi e d'esame finale,

- pianificazione del processo di erogazione in termini di :
 - ✓ orario delle lezioni e programma del corso,
 - ✓ consegna della documentazione necessaria all'erogazione del corso ai responsabili interessati,



- ✓ individuazione delle responsabilità e modalità di produzione del materiale didattico e degli strumenti di controllo,
- ✓ richiesta a Sistemi Informativi e Comunicazione di assegnazione aula,
- gestione delle risorse umane in termini di :
 - ✓ selezione del fornitore da incaricare e predisposizione della Lettera di conferimento di incarico per docenze,
 - ✓ archiviazione delle Lettere di conferimento di incarico per docenze,
 - ✓ predisposizione dei documenti relativi all'incarico di docenti e tutor,
 - ✓ predisposizione dei documenti relativi all'acquisizione dei servizi di stage,
 - ✓ sostituzione di docente o tutor, in caso di non disponibilità alla prosecuzione dell'incarico,
- gestione delle risorse tecnologiche in termini di :
 - ✓ assegnazione delle attrezzature didattiche al corso,
 - ✓ richiesta di attrezzature didattiche,
 - ✓ presa in carico delle attrezzature ed infrastrutture ad uso didattico messe a disposizione dal Cliente per l'erogazione del servizio,
 - ✓ verifica dell'adeguatezza e della funzionalità delle attrezzature ed infrastrutture ad uso didattico messe a disposizione dal Cliente per l'erogazione del servizio,
- gestione delle risorse finanziarie del processo formativo,
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza,
- monitoraggio delle azioni e dei programmi in termini di :
 - ✓ pianificazione della frequenza dei controlli da eseguire durante l'erogazione del corso,
 - ✓ esecuzione del controllo in accettazione per materiale didattico ordinato per i corsi di propria competenza, in caso di assenza di Amministrazione,
- valutazione dei risultati in termini di :
 - ✓ esecuzione di controlli finali e registrazione degli esiti in appositi verbali,
 - ✓ registrazione dei punti di forza e di debolezza rilevati attraverso la verifica dei questionari di soddisfazione del cliente,



- ✓ trasmissione al Responsabile Qualità dei questionari di Customer Satisfaction, di valutazione dei docenti, dei relativi verbali e di copia del Verbale di valutazione finale del corso,
- ✓ trasmissione del verbale attestante l'esito dei controlli finali al Responsabile Progettazione,
- identificare le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento,
- predisporre ed inoltrare le comunicazioni agli enti, in caso di variazioni nell'erogazione del servizio.

Tutor

Il Tutor ha il compito di :

- distribuire le dispense agli allievi,
- registrare le presenze/assenze e gli eventuali ritardi degli allievi, nei corsi finanziati,
- gestire gli allontanamenti degli allievi dall'aula,
- comunicare al Coordinamento Corsi una eventuale indisponibilità permanente all'erogazione del servizio,
- eseguire i controlli giornalieri in merito alla regolarità di erogazione del corso,
- comunicare eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione del servizio al Coordinamento Corsi.

Progettista

Il Progettista ha il compito di:

- sviluppare il progetto secondo la pianificazione e secondo quanto definito nella relativa Linea Guida,
- partecipare alle riunioni di verifica e di riesame del progetto, secondo pianificazione,
- rilevare le Non Conformità e comunicarla al Coordinamento Corsi assegnato,
- definire il trattamento necessario a rimuovere le Non Conformità,
- ricevere eventuali reclami dai Clienti e darne comunicazione al Coordinamento Corsi,



- collaborare con il Responsabile Qualità alla definizione di un'eventuale Azione Correttiva.

Docente

Il Docente ha il compito di:

- redigere le dispense,
- redigere e verificare i test di apprendimento intermedi,
- erogare il corso secondo la modulazione indicata nel programma e secondo le modalità descritte nella relativa Linea Guida,
- registrare le presenze/assenze e gli eventuali ritardi degli allievi, nei corsi a catalogo,
- comunicare al Coordinamento Corsi una eventuale indisponibilità permanente all'erogazione del servizio.
- rilevare le Non Conformità e comunicarla al Coordinamento Corsi assegnato,
- definire il trattamento necessario a rimuovere le Non Conformità,
- ricevere eventuali reclami dai Clienti e darne comunicazione al Tutor.

Centralino e Protocollo

Centralino e Protocollo ha il compito di :

- assegnare il protocollo alle comunicazioni interne.

Servizi Generali

Servizi Generali ha il compito di :

- eseguire le operazioni di carico e prelievo da magazzino,
- registrare il carico e lo scarico dei materiali ,
- archiviare la documentazione originata da movimenti di magazzino.

Commissione di selezione degli allievi per corsi finanziati

La Commissione di selezione degli allievi per i corsi finanziati ha il compito di :

- eseguire il riesame del contratto con l'allievo.

Addetto ai Controlli



L'Addetto ai controlli ha il compito di :

- eseguire i controlli secondo quanto pianificato,
- registrare la data , lo strumento e l'esito dei controlli eseguiti su apposito verbale,
- trasmettere il verbale attestante l'esecuzione dei controlli, con allegati i questionari, a al Coordinamento Corsi.

Tutte le funzioni aziendali

Tutte le funzioni aziendali hanno il compito di:

- partecipare alle riunioni di Riesame della Direzione, quando convocati,
- redigere e tenere aggiornate le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative, Le Linee Guida e la relativa modulistica di propria competenza,
- effettuare periodicamente il salvataggio dei dati elettronici di propria competenza su supporto magnetico,
- compilare la richiesta di prelievo a magazzino,
- redigere la richiesta di approvvigionamento e la Richiesta di Intervento di Manutenzione,
- eseguire i controlli documentali in accettazione,
- rilevare, identificare e registrare le Non Conformità relative alle proprie funzioni,
- definire la/le azioni necessarie a rimuovere le Non Conformità, in collaborazione con il Responsabile Qualità,
- collaborare, con il Responsabile Qualità, alla definizione della/le Azioni Correttive necessarie a rimuovere le cause delle Non Conformità riscontrate nella propria funzione,
- intraprendere tempestivamente le azioni necessarie ad eliminare le eventuali Non Conformità riscontrate durante le Verifiche Ispettive,
- ricevere eventuali reclami dai clienti e trasmettere le Schede Reclamo al Responsabile Qualità.

Addetti alle Verifiche Ispettive Interne

Gli Addetti alle Verifiche Ispettive Interne hanno il compito di:

- preparare il programma di dettaglio della Verifica Ispettiva Interna e comunicarlo ai Responsabili di Funzione interessati,



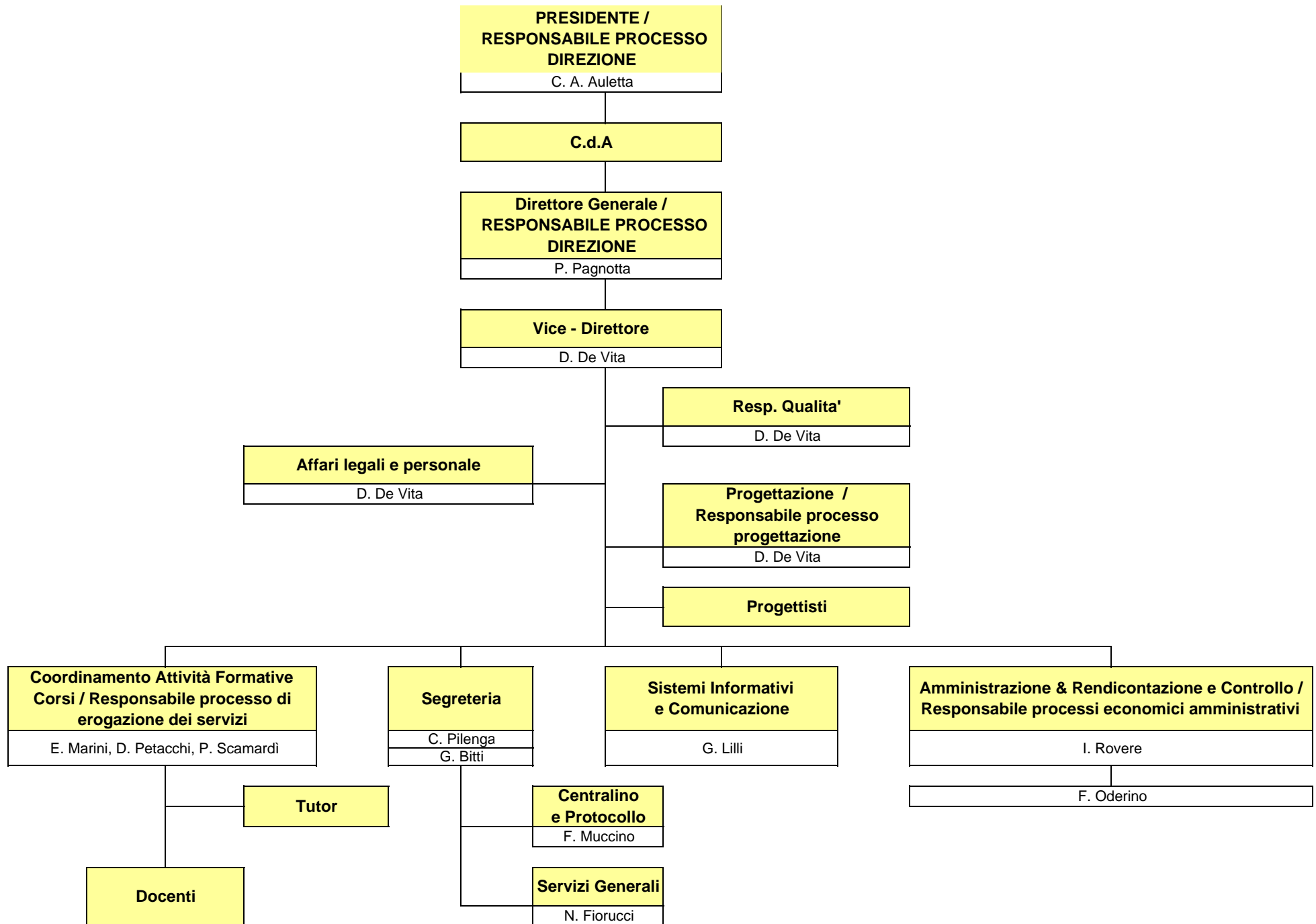
Camera di Commercio
Roma

IRFI
Azienda Speciale

- eseguire la Verifica Ispettiva Interna in accordo alla programmazione,
 - rilevare e registrare, durante le Verifiche Ispettive Interne, le Non Conformità e notificarle alle Funzioni interessate,
 - verbalizzare i risultati della Verifica Ispettiva Interna,
 - distribuire copia del verbale di Verifiche Ispettive Interne a tutte le funzioni interessate.
- proposte di miglioramento

ALLEGATI:

- ORGANIGRAMMA NOMINATIVO AGGIORNATO AL 16/10/2008
- MANUALE DELLA GESTIONE DI QUALITA' AGGIORNATO AL 16/10/2008 (Sistema di Gestione Qualità Certificato ISO 9001:2000).
-



MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Edizione 4.0 del 16.10.2008

Approvato dal Presidente

Copia controllata	<input type="checkbox"/>	n° _____
Copia non controllata	<input type="checkbox"/>	
Destinatario		
Data di consegna		

TABELLA DI CONFIGURAZIONE

Manuale di Gestione per la Qualità Edizione 4.0 del 16.10.2008

SEZ.	TITOLO	REV.	DATA	CAUSALE
1	Generalità	04	16.10.2008	Integrazione documento con contenuti della "Carta della Qualità"
2	Processi del Sistema di Gestione per la Qualità	04	16.10.2008	Integrazione documento con contenuti della "Carta della Qualità"
3	Responsabilità della Direzione	05	16.10.2008	Integrazione documento con contenuti della "Carta della Qualità"

SEZIONE 01

GENERALITÀSommario

1.1 SCOPO	2
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ..	2
1.3 ESCLUSIONI E GIUSTIFICAZIONI	2
1.4 PRESENTAZIONE AZIENDA	2
1.5 DOCUMENTI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	4
1.5.1 Manuale di Gestione per la Qualità.....	5
1.6 TERMINI E DEFINIZIONI	7
1.7 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI	8

Sez. 01 Rev. 04	Redatto	Verificato	Approvato
Data	16.10.2008	16.10.2008	16.10.2008
Firma	Resp. Qualità	Rappr. della Direzione	Presidente

1.1 SCOPO

Lo scopo del presente Manuale è:

- specificare il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità I.R.F.I. ,
- fornire adeguata spiegazione delle eventuali esclusioni di requisiti normativi,
- descrivere la struttura documentale del Sistema di Gestione per la Qualità,
- identificare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda e descriverne sequenze ed interazioni,
- documentare la Politica per la Qualità dell'Azienda,
- richiamare gli Obiettivi per la Qualità,
- descrivere la struttura organizzativa all'interno della quale è applicabile il Sistema di Gestione per la Qualità.

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il presente Manuale si applica alle attività di: "Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale" di I.R.F.I. , di seguito indicata come Azienda.

1.3 ESCLUSIONI E GIUSTIFICAZIONI

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda prevede le seguenti esclusioni:

- punto 7.6 della norma UNI EN ISO 9001:2000 "Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione"

Il presente requisito non è applicabile in quanto l'erogazione dei corsi professionali non prevede l'utilizzo di dispositivi di monitoraggio e di misurazione necessari a fornire evidenza della conformità dei prodotti ai requisiti specificati.

1.4 PRESENTAZIONE AZIENDA

I.R.F.I. - Istituto Romano per la Formazione Imprenditoriale - è il Centro di Formazione della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Roma e opera dal 1992 per la qualificazione professionale e lo sviluppo delle risorse umane nelle imprese.

I.R.F.I. si rivolge alle aziende che intendano essere sempre al passo con i cambiamenti del mercato, ai professionisti che puntano a valorizzare le proprie capacità, ai giovani che vogliono entrare nel mondo del lavoro con la giusta preparazione.

Aree di attività

I.R.F.I. organizza:

- **Corsi istituzionali: iscrizione Albi e Ruoli:** che rappresentano un valido apporto a coloro che intendano iscriversi, per svolgere la loro attività, agli Albi e Ruoli presso le Camere di Commercio.
- **Corsi regionali:** corsi di qualificazione professionale e di acquisizione di competenze che consentono di ottenere un titolo valido su tutto il territorio nazionale, accrescendo le possibilità di inserimento nel mondo del lavoro.
- **Corsi in autoistruzione (CBT):** interventi formativi di addestramento professionale da utilizzare in autoistruzione su Personal Computer, e pertanto consentono una formazione su misura in base al tempo a disposizione e alle proprie conoscenze.
- **Corsi di lingue:** interventi formativi che permettono di acquisire conoscenze di base e approfondite per esprimersi su argomenti di carattere generale e professionale.
- **Seminari:** corsi in cui sono fornite, in pochi giorni, approfondite conoscenze su temi manageriali specifici di grande interesse pratico.
- **FAD Sistema di Formazione a Distanza:** corsi multimediali in autoistruzione per aziende caratterizzati da un servizio di formazione a distanza. Tale metodologia garantisce non solo il completamento di un percorso formativo, ma stabilisce un filo diretto tra l'Istituto e le aziende che può continuare nel tempo (formazione continua).
- **Corsi finanziati dal Fondo Sociale Europeo:** corsi per l'occupazione di giovani, migranti, donne, neo diplomati, neo laureati, studenti di lauree brevi, disoccupati o dipendenti di aziende in cerca di qualificazione, su temi aderenti le linee di sviluppo della formazione dettate dalla Unione Europea .
- **Master d'Impresa:** corsi di specializzazione per i livelli intermedi delle aziende. Hanno una durata di 12 o 24 mesi e consentono di approfondire temi, acquisire competenze, anche sulla base di esercitazioni e simulazioni .I corsi hanno ad oggetto in genere il management , il controllo dell'impresa e l'utilizzo di tools informatici. Tali corsi prevedono prolungati periodi di stage aziendali.

Dal Piano Operativo Regionale per la formazione della Regione Lazio del 1996 ad oggi I.R.F.I. è risultata assegnataria con continuità di Fondi Comunitari per la realizzazione di corsi gratuiti destinati a giovani disoccupati.

In particolare da gennaio a settembre 1999 l'I.R.F.I. ha gestito i corsi di formazione ricorrente dell'ex-Enfap realizzando 77 dei 78 corsi previsti formando nel complessivo anno circa 1600 allievi , avvalendosi di circa **200 collaboratori tra progettisti, docenti e tutor.**

Per lo svolgimento delle attività dispone di una vasta gamma di **attrezzature didattiche e laboratori specialistici** per rispondere alle diversificate esigenze dei corsisti.

I.R.F.I. ha sede legale in Roma alla Via Dè Burrò, 147 e sede operativa in Roma a Via Capitan Bavastro, 116. Ha una sede di rappresentanza in Bruxelles presso Rue de l'Industrie, 22.

Le attività amministrative, di sviluppo ,coordinamento ed erogazione corsi sono svolte per la maggior parte presso la sede di Via Capitan Bavastro, 116, Roma.

1.5 DOCUMENTI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Oltre che dal Manuale di Gestione per la Qualità, la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda è composta da:

- Politica per la Qualità
- Obiettivi per la Qualità
- Procedure Gestionali
- Istruzioni Operative
- Linee Guida
- Piani Qualità
- Moduli e Registrazioni

La Politica per la Qualità è il documento formalizzato dal Presidente che esprime gli indirizzi generali dell'organizzazione, relativi alla qualità.

Gli Obiettivi per la Qualità sono qualcosa cui ci si aspira o cui si mira, misurabili e quantificabili; sono gli indicatori di efficacia del Sistema di Gestione Aziendale e di efficienza della sua applicazione.

Le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative e le Linee Guida sono documenti prescrittivi nei quali sono descritti criteri e metodi necessari per assicurare l'efficace

funzionamento e controllo di tutti i processi del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda - inclusi i processi che abbiano effetti sulla conformità del servizio ai requisiti affidati all'esterno.

I Piani Qualità sono predisposti per rispondere a richieste legate a specifiche commesse; contengono le procedure e le istruzioni o i riferimenti alle stesse.

I Moduli sono documenti necessari alla trasmissione delle informazioni tra le funzioni aziendali, nonché tra l'Azienda e il Cliente.

Le RegISTRAZIONI sono documenti nei quali sono riportati i risultati ottenuti e sono predisposte e conservate per fornire evidenza della Conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità.

1.5.1 Manuale di Gestione per la Qualità

Il Manuale è predisposto e aggiornato dal Responsabile Qualità, verificato dal Rappresentante della Direzione ed approvato dal Presidente nel suo complesso e nelle singole sezioni.

Il Manuale di Gestione per la Qualità è il documento che:

- **descrive il Campo di Applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, con eventuali esclusioni e relative giustificazioni,**
- **contiene una descrizione delle interazioni tra i processi del Sistema di Gestione per la Qualità,**
- **enuncia la Politica per la Qualità,**
- **contiene l'organigramma e il mansionario,**
- **richiama gli Obiettivi per la Qualità dell'Azienda,**
- **contiene una descrizione sintetica del Sistema di Gestione per la Qualità con riferimento all'organizzazione, alle responsabilità ed alle modalità esecutive.**

Il Manuale di Gestione per la Qualità è il documento che enuncia la Politica e richiama gli Obiettivi per la Qualità della I.R.F.I. e contiene una descrizione sintetica del Sistema di Gestione per la Qualità con riferimento all'organizzazione, alle responsabilità ed alle modalità esecutive.

Il Manuale ha la funzione di:

- comunicare all'interno e all'esterno di I.R.F.I. la politica e le procedure per soddisfare i requisiti prescritti dalla norma di riferimento,
- guidare il personale per l'applicazione dei criteri e dei principi della Qualità nell'ambito delle singole attività,
- costituire la guida per lo svolgimento di Verifiche Ispettive condotte da Enti di Certificazione, Auditor interni/esterni o Clienti.

Il presente documento è disponibile al pubblico in copia presso l'ufficio Accoglienza .

Il documento è composto di tre sezioni, ciascuna identificata da un proprio codice e indice di revisione.

- Sezione 01 Generalità: sono definiti lo scopo del Manuale, il campo di applicazione con le eventuali esclusioni del Sistema di Gestione per la Qualità, la presentazione dell'Azienda, la descrizione dei documenti del sistema di gestione per la qualità, i termini e le definizioni, i riferimenti normativi e legislativi a carattere regionale, nazionale e comunitario, che costituiscono lo scenario di riferimento nel quale l'Azienda si muove.
- Sezione 02 Processi del Sistema di Gestione per la Qualità: sono identificati i processi del Sistema di Gestione per la Qualità, con sequenze ed interazioni ed è riportata la tabella di configurazione del sistema che è il quadro di riferimento della documentazione utilizzata in Azienda per tenere sotto controllo i processi stessi, con riferimento alla norma di riferimento.
- Sezione 03 Responsabilità della Direzione: è documentata la Politica per la Qualità dell'Azienda, contiene un richiamo al documento degli obiettivi per la qualità sono documentate responsabilità e compiti sotto forma di organigramma e Mansionario.

La distribuzione è a cura del Responsabile Qualità e può avvenire:

- in forma controllata, allorquando è necessario mantenere evidenza della distribuzione, al fine di assicurare che ai destinatari siano forniti tutti i successivi aggiornamenti,
- in forma non controllata a scopo conoscitivo; in tal caso il Responsabile Qualità provvede a distribuirle ma non è tenuto al loro aggiornamento.

Il Manuale di Gestione per la Qualità è identificato da un Numero di Edizione composto da due cifre separate da un punto, di cui la prima indica l'edizione dell'intero Manuale, mentre la seconda indica lo stato di revisione delle Sezioni.

In seguito alla revisione delle sezioni la seconda cifra si incrementa di tante unità quante sono le revisioni apportate e può incrementarsi per un numero massimo di nove revisioni. Alla decima revisione (relativa ad una o più Sezioni) viene emessa una nuova edizione del Manuale di Gestione per la Qualità.

L'emissione di una nuova edizione del Manuale è prevista, inoltre, nei seguenti casi:

- a seguito di modifiche sostanziali del documento,
- a seguito di variazioni nell'organizzazione aziendale,
- a seguito di aggiornamenti della Norma di riferimento.

In questi casi si incrementa la prima cifra del Numero di Edizione e si azzerà la numerazione della seconda cifra.

1.6 TERMINI E DEFINIZIONI

Qualità	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.
Requisito	Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.
Soddisfazione del Cliente	Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.
Sistema di Gestione per la Qualità	Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.
Politica per la Qualità	Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.
Obiettivo per la Qualità	Qualcosa cui ci si aspira o cui si mira, relativo alla qualità.
Miglioramento continuo	Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.
Efficacia	Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.
Efficienza	Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.
Processo	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.
Prodotto	Risultato di un processo. Esistono quattro categorie generali di prodotti: Servizi, Software, Hardware, Materiali da processo continuo.
Manuale di Gestione per la Qualità	Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione.
Procedura Gestionale	Documento che precisa condizioni, modalità esecutive e responsabilità con cui deve essere eseguita una determinata attività sia di tipo tecnico che gestionale.
Istruzione Operativa	Documento che descrive in maniera dettagliata le modalità da seguire nell'esecuzione di una determinata attività.
Linea Guida	Documento di carattere operativo che descrive le modalità comportamentali relative ad una specifica funzione
Piano Qualità	Documento che, per uno specifico progetto, prodotto, processo o

Registrazione	contratto, specifica quali procedure, e le risorse associate, devono essere utilizzate e da chi e quando.
Verifica Ispettiva; Audit	Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.
Conformità	Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.
Non Conformità	Soddisfacimento di un requisito.
Correzione	Mancato soddisfacimento di un requisito.
Reclamo	Azione per eliminare una non conformità rilevata
Azione Correttiva	Manifestazione di insoddisfazione da parte del cliente.
Servizio	Manifestazione di insoddisfazione da parte del cliente.
Corso di Formazione Professionale	Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.
	Risultato di attività svolte all'interfaccia tra fornitore e Cliente e di attività proprie del fornitore, per soddisfare le esigenze del Cliente.
	Insieme di attività intenzionalmente e direttamente finalizzate al trasferimento di competenze, in un contesto di interazione tra attivatori di apprendimento e soggetti in apprendimento. È il "prodotto pedagogico" in senso stretto. Unitamente con gli strumenti e i servizi di supporto messi a disposizione del Cliente nel corso della prestazione del servizio costituisce il prodotto di un organismo di formazione.

1.7 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

UNI EN ISO 9000 :2005	Sistema di Gestione per la Qualità. Fondamenti e Vocabolario
UNI EN ISO 9001 :2000	Sistema di Gestione per la Qualità. Requisiti
UNI EN ISO 9004 :2000	Sistema di Gestione per la Qualità. Linee guida per il miglioramento delle Prestazioni
UNI EN ISO 19011 :2003	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
D. Lgs. n. 196:2003	Codice in materia di protezione dei dati personali
D. Lgs. n. 81:2008	Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro
UNI L.G. 23	Linee guida per lo sviluppo e l'adozione di un sistema qualità negli organismi di formazione secondo la norma UNI EN ISO 9001.
L. 875/78	Legge Quadro in materia di formazione professionale.
Legge Regionale 23/92	Ordinamento della formazione professionale.

SEZIONE 02

PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀSommario

2.1	SCOPO	2
2.2	FUNZIONI INTERESSATE	2
2.3	ESECUZIONE ATTIVITÀ.....	2
2.3.1	Processi aziendali: identificazione, sequenza ed interazioni	2
2.3.2	Progettazione del Sistema di Gestione per la Qualità.....	3
2.4	PROCESSI OPERATIVI	3
2.4.1	Processi relativi al cliente.....	3
2.4.2	Qualificazione Fornitori	3
2.4.3	Approvvigionamento, Magazzino e Verifica prodotti approvvigionati.....	4
2.4.4	Pianificazione, Realizzazione e Controllo del Servizio.....	4
2.4.5	Validazione dei processi di produzione ed erogazione dei servizi.....	4
2.4.6	Proprietà dei clienti.....	4
2.4.7	Controllo della Progettazione	5
2.5	PROCESSI DI VERIFICA E ANALISI	5
2.5.1	Soddisfazione del Cliente e Reclami.....	5
2.5.2	Verifiche Ispettive Interne.....	6
2.5.3	Non Conformità	6
2.5.4	Analisi dei Dati	6
2.5.5	Riesame della Direzione	7
2.6	PROCESSI DI MIGLIORAMENTO	8
2.6.1	Azioni Correttive e Azioni Preventive	8
2.6.2	Processi di Gestione della Documentazione.....	8
2.7	ALLEGATI.....	9

Sez. 02 Rev. 04	Redatto	Verificato	Approvato
Data	16.10.2008	16.10.2008	16.10.2008
Firma	Resp. Qualità	Rappr. della Direzione	Presidente

2.1 SCOPO

Lo scopo della presente sezione è:

- identificare i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda,
- stabilire la sequenza e descrivere le interazioni tra i processi aziendali,
- descrivere la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità predisposta per garantire l'efficace funzionamento e controllo dei processi.

2.2 FUNZIONI INTERESSATE

Tutte le funzioni aziendali

2.3 ESECUZIONE ATTIVITÀ

2.3.1 Processi aziendali: identificazione, sequenza ed interazioni

I processi necessari allo sviluppo, attuazione e miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda includono:

- Processi di Pianificazione: politica e obiettivi, organigramma e mansionario, risorse umane, infrastrutture e ambiente di lavoro
- Processi Operativi: commerciale, qualificazione fornitori, approvvigionamento e verifica prodotti approvvigionati, progettazione e sviluppo, pianificazione, esecuzione e monitoraggio del servizio
- Processi di Verifica: Soddisfazione del Cliente e Reclami, Verifiche Ispettive Interne, Non Conformità, Analisi dei Dati
- Processi di Analisi: Azioni Correttive, Azioni Preventive e Riesame della Direzione
- Processi di Gestione della Documentazione.

La sequenza e le interazioni tra tutti i processi del Sistema di Gestione per la Qualità sono rappresentate nell'Allegato I alla presente sezione del Manuale di Gestione per la Qualità.

La sequenza e le interazioni tra i Processi Operativi del Sistema di Gestione per la Qualità sono rappresentate nell'Allegato II alla presente sezione del Manuale di Gestione per la Qualità.

2.3.2 Progettazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Per stabilire le esigenze di documentazione necessaria al fine di tenere sotto controllo i processi, l'Azienda ha preso in esame:

- i rischi di non Qualità correlati a ciascun processo
- il rischio di insoddisfazione dei clienti
- i requisiti cogenti
- il rischio economico

Per ciascuno dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità, la tipologia della documentazione - Procedura Gestionale, Linea Guida o Istruzione Operativa - dipende da:

- tipologia di attività da tenere sotto controllo,
- complessità dei processi e delle interazioni,
- competenza ed esperienza del personale.

Nei documenti sono ricompresi i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi aziendali, le risorse e le informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio dei processi, i criteri e metodi di monitoraggio, misura ed analisi, con indicazione degli indicatori di efficacia.

Nell'Allegato III alla presente Sezione del Manuale, è riportata la Tabella di Correlazione del Sistema di Gestione per la Qualità, con l'indicazione per ciascuno dei punti della norma di riferimento, della tipologia di documentazione predisposta.

2.4 PROCESSI OPERATIVI

2.4.1 Processi relativi al cliente

L'Azienda ha predisposto una procedura gestionale (PRO 03) al fine di descrivere le responsabilità e le modalità esecutive per verificare che:

- i requisiti del Cliente siano definiti,
- siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti dell'offerta rispetto alle richieste del Cliente,
- l'Azienda abbia le capacità per soddisfare i requisiti definiti.

2.4.2 Qualificazione Fornitori

L'Azienda ha predisposto due procedure gestionali (PRO 05 – PRO 17) al fine di descrivere le responsabilità e le modalità esecutive per la tenuta sotto controllo del processo di Qualificazione per fornitori di prodotti e servizi in base alla loro capacità di

fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti dell'Azienda stessa, verifica annuale dei criteri di qualificazione, valutazione e rivalutazione dei fornitori.

2.4.3 Approvvigionamento, Magazzino e Verifica prodotti approvvigionati

L'Azienda ha predisposto due procedure gestionale (PRO 07 e PRO 08) al fine di descrivere le responsabilità e le modalità esecutive per la tenuta sotto controllo del processo di gestione degli approvvigionamenti e successiva verifica dei prodotti approvvigionati per assicurare che i prodotti approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati.

L'Azienda ha presso la sede un magazzino di articoli di cancelleria, un magazzino di prodotti e attrezzature didattiche e un magazzino di prodotti informatici.

Per ciascuno dei magazzini è designato un Responsabile.

2.4.4 Pianificazione, Realizzazione e Controllo del Servizio

L'Azienda ha predisposto una procedura gestionale (PRO 09) al fine di:

- pianificare le risorse materiali e le condizioni operative per permettere la realizzazione di tutto ciò che è stato previsto in termini di specifiche in fase di progettazione, e per consentire al cliente – allievo di fruire del servizio;
- prevenire l'insorgere di problemi/criticità/disservizi durante l'erogazione del servizio, per tutto il tempo in cui viene coinvolto direttamente l'utente finale (cliente – allievo), e agire tempestivamente per garantire comunque il raggiungimento dei risultati previsti;
- pianificare ed eseguire i controlli in itinere e finali.

2.4.5 Validazione dei processi di produzione ed erogazione dei servizi

L'Azienda sottopone a validazione tutti i processi di erogazione dei servizi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione. L'obiettivo ultimo è dimostrare la capacità di tali processi di conseguire i risultati pianificati. In particolare l'Azienda ha fornito disposizioni in merito:

- ai criteri definiti per il riesame e l'approvazione dei processi;
- all'approvazione di apparecchiature e alla qualificazione del personale;
- all'uso di metodi e di procedure definite;
- ai requisiti per le registrazioni;
- alla rivalidazione.

2.4.6 Proprietà dei clienti

L'Azienda assicura che il prodotto fornito dal Cliente sia identificato, verificato e protetto allo stesso modo in cui viene trattato il prodotto Aziendale.

Nel caso in cui le caratteristiche dei prodotti forniti dal Cliente dovessero risultare perse, danneggiate o inadeguate, l'Azienda provvede a darne tempestiva comunicazione al Cliente.

2.4.7 Controllo della Progettazione

L'Azienda ha predisposto una procedura gestionale (PRO 04) al fine di descrivere le responsabilità e le modalità esecutive per la tenuta sotto controllo delle attività di pianificazione, riesame, verifica e validazione della progettazione, e modalità esecutive per la tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione stessa.

2.5 PROCESSI DI VERIFICA E ANALISI

2.5.1 Soddisfazione del Cliente e Reclami

L'Azienda ha predisposto due procedure gestionali (PRO 09 – PRO 11) al fine di descrivere le responsabilità e le modalità esecutive per la tenuta sotto controllo del processo di Soddisfazione del Cliente e Reclami.

Ai fini di rilevare il livello di soddisfazione del Cliente, l'Azienda ha predisposto il "Questionario di Customer Satisfaction", che comprende la richiesta di un giudizio rispetto agli elementi del servizio ritenuti di maggiore interesse dall'Azienda.

Con frequenza almeno annuale, in occasione del Riesame della Direzione, lo strumento viene sottoposto ad una verifica di adeguatezza. Nel documento di Riesame della Direzione è riportata la metodologia utilizzata per la verifica dello strumento e le decisioni assunte rispetto allo stesso.

Il questionario viene somministrato dal Responsabile Qualità al Cliente committente del servizio.

Si definiscono reclami le manifestazioni di malcontento o di insoddisfazione da parte del Cliente pervenute in forma verbale o scritta all'Azienda. I reclami costituiscono un fenomeno da tenere sotto controllo in quanto malessere espresso dal Cliente, che deve essere contenuto e possibilmente prevenuto.

Tutte le funzioni aziendali possono ricevere reclami. Il Direttore Generale esegue l'analisi del reclamo in collaborazione con il Responsabile Qualità allo scopo di verificare la fondatezza del reclamo, accertarne le cause ad esito positivo della verifica ed individuare responsabilità, modalità e tempi di gestione dello stesso.

Eseguita l'analisi del reclamo, il Responsabile Qualità provvede a comunicare al Cliente le indagini compiute, modalità e termini entro i quali si provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Qualora la Direzione Aziendale rilevi l'infondatezza del reclamo, il Responsabile Qualità provvede a dare comunicazione al Cliente dell'analisi eseguita.

Il Responsabile Qualità, effettuati gli interventi, comunica al Cliente l'avvenuta chiusura del reclamo.

2.5.2 Verifiche Ispettive Interne

L'Azienda ha predisposto una procedura gestionale (PRO 13) al fine di descrivere le responsabilità e le modalità esecutive per la tenuta sotto controllo del processo di Verifiche Ispettive Interne.

Le Verifiche Ispettive Interne sono condotte con l'obiettivo di verificare il grado di applicazione e di efficacia e di efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità e la sua conformità alla Norma di riferimento prescelta. Il processo delle Verifiche Ispettive Interne costituisce uno strumento direzionale per valutare i punti di forza e di debolezza del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le Verifiche Ispettive Interne possono essere condotte sia da personale interno indipendente dalle funzioni oggetto di verifica, sia da personale esterno opportunamente addestrato e qualificato ad eseguire le attività di Verifica Ispettiva Interna.

2.5.3 Non Conformità

L'Azienda ha predisposto una procedura gestionale (PRO 10) al fine di descrivere le responsabilità e le modalità esecutive per la tenuta sotto controllo dei processi di gestione delle Non Conformità dal momento dell'identificazione alla verifica della risoluzione.

2.5.4 Analisi dei Dati

L'Azienda ha predisposto una procedura gestionale (PRO 16) al fine di descrivere le responsabilità e le modalità esecutive per la tenuta sotto controllo del processo di Analisi dei Dati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti.

L'analisi dei dati prende in esame informazioni in merito a :

- Non Conformità, Azioni Correttive e Azioni Preventive,
- efficacia dei corsi di formazione,
- reazione degli allievi rispetto al servizio formativo erogato,
- docenti,
- caratteristiche ed andamento dei processi, incluse le opportunità per le azioni preventive e conformità ai requisiti del prodotto.

Di seguito si riportano gli indicatori di efficacia del processo formativo, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del Committente, con l'indicazione degli specifici obiettivi di qualità che l'Azienda si impegna a raggiungere:

⇒ **Non Conformità, Azioni Correttive, Azioni Preventive** :

N. Non Conformità legate al processo di erogazione attività formative / N. Totale di Non Conformità rilevate $\leq 10\%$

Tempi medi di chiusura Non Conformità ≤ 3 gg

Tempi di attuazione delle Azioni Correttive rispetto a quelli pianificati = 1

Tempi di attuazione delle Azioni Preventive rispetto a quelli pianificati = 1

⇒ **Efficacia Corsi di Formazione** :

N. allievi ammessi alla prova finale / N. allievi corso $\geq 90\%$

N. allievi risultati idonei alla prova finale / N. allievi presenti prova finale $\geq 95\%$

⇒ **Reazione allievi al servizio erogato** :

N. Questionari di Customer Satisfaction positivi / N. Questionari di Customer Satisfaction somministrati $\geq 95\%$

N. Reclami risolti con soddisfazione del Cliente / N. reclami pervenuti $\geq 95\%$

Tempi medi di chiusura Reclami ≤ 5 gg

⇒ **Docenti** :

N. Questionari di Customer Satisfaction positivi / N. Questionari di Customer Satisfaction somministrati *per singolo corso* : $\geq 80\%$; *per tutti i corsi erogati* : $\geq 90\%$

⇒ **Caratteristiche ed andamento dei processi** :

Processo Commerciale (per singolo corso): N. allievi iscritti / N. allievi previsti $\geq 75\%$

Progettazione : N. progetti validati con esito positivo / N. Progetti presentati $\geq 70\%$

Risorse Umane : Ore di formazione erogata / Ore di formazione pianificata $\geq 95\%$

Infrastrutture : N. di Non conformità riferite a difetti nella manutenzione / N. Non Conformità rilevate $\leq 10\%$

I dati vengono raccolti, assemblati ed elaborati mensilmente e/o alla fine di ogni corso dal Responsabile Qualità il quale raffronta i dati elaborati rispetto agli standard fissati. Il Responsabile Qualità provvede a sottoporre i risultati al Presidente in occasione del Riesame della Direzione. La valutazione viene effettuata mediante:

✓ dati numerici, raffrontati agli obiettivi,

✓ raffronti in %,

✓ rappresentazione grafica dei risultati acquisiti nei vari periodi di osservazione, raffrontati agli obiettivi,

✓ il foglio raccolta dati,

✓ l'istogramma per l'aggregazione dati.

2.5.5 Riesame della Direzione

L'Azienda ha predisposto una procedura gestionale (PRO 15) al fine di descrivere le responsabilità e le modalità esecutive per la tenuta sotto controllo del processo di Riesame della Direzione.

Il Presidente conduce il Riesame da parte della Direzione a cui partecipano il Direttore Generale, il Responsabile Qualità e i responsabili di funzione invitati dalla Direzione. Il Riesame è eseguito con frequenza annuale o qualora necessario ad intervallo di tempo più brevi allo scopo di verificare la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Riesame comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del Sistema di Gestione per la Qualità, Politica ed obiettivi.

2.6 PROCESSI DI MIGLIORAMENTO

2.6.1 Azioni Correttive e Azioni Preventive

L'Azienda ha predisposto una procedura gestionale (PRO 12) al fine di descrivere le responsabilità e le modalità esecutive per la tenuta sotto controllo dei processi di gestione delle:

- Azioni Correttive dall'accadimento di Non Conformità di grave entità o a carattere ripetitivo, o dalla rilevazione di reclami da Clienti, alla verifica dell'efficacia dell'azione correttiva
- Azioni Preventive dal momento dell'identificazione di una potenziale non conformità o di uno spunto per il miglioramento, alla verifica e riesame dell'azione preventiva.

Si definisce Azione Correttiva un' "azione intrapresa allo scopo di eliminare la causa di Non Conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili" al fine di prevenire il loro ripetersi, essendo uno strumento per il Miglioramento continuo (PRO 10).

Le Azioni Preventive, come strumento di miglioramento, possono essere proposte da tutti i livelli Aziendali.

2.6.2 Processi di Gestione della Documentazione

L'Azienda ha predisposto una procedura gestionale (PRO 01) al fine di descrivere le responsabilità e le modalità esecutive per la tenuta sotto controllo della documentazione del sistema di gestione per la qualità.

La Documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità utilizzata dall'Azienda comprende: Manuale di Gestione per la Qualità, Procedure Gestionali, Istruzioni

Operative, Modulistica, Linee Guida, Piani di Gestione per la Qualità, documenti di origine esterna, registrazioni della qualità. Ciascun documento del Sistema di Gestione per la Qualità è identificato da un codice alfanumerico, da un titolo e da un indice di revisione.

Il documento è distribuito alle funzioni destinatarie in forma controllata. Tutta la documentazione è conservata e archiviata in luogo protetto per evitarne il deterioramento, lo smarrimento, il furto o la distruzione.

A seguito di cambiamenti nella organizzazione dei processi aziendali possono rendersi necessarie modifiche alla documentazione. In tale evenienza le funzioni aziendali le sottopongono al Responsabile Qualità per la verifica e alla Direzione per l'approvazione, secondo le prescrizioni definite per la prima emissione. Successivamente, il Responsabile Qualità conserva su formato cartaceo una copia del documento obsoleto, ne evidenzia lo stato apponendo il timbro "DOCUMENTO SUPERATO" con data e firma e provvede ad archivarlo in un apposito raccoglitore "DOCUMENTI SUPERATI" con la relativa "Lista di Distribuzione". Ricevuta la nuova revisione del documento, gli utilizzatori provvederanno a distruggere il documento obsoleto. Nel caso in cui i documenti superati devono essere conservati per motivi legali e/o di conservazione delle conoscenze, essi sono opportunamente identificati nel loro stato con la dicitura "Superato".

Per documenti di origine esterna si intendono: Norme, Leggi e Regolamenti, Manuali tecnici infrastrutture, cataloghi e listini. L'aggiornamento è effettuato attraverso la consultazione di quotidiani, siti internet, Gazzetta Ufficiale e di riviste specializzate di settore.

Le Registrazioni della Qualità sono documenti che riportano i risultati ottenuti o forniscono evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità. Tutta la documentazione di registrazione della qualità è identificata, raccolta e catalogata utilizzando i moduli e le modalità specificate nelle relative procedure al fine di garantire l'unicità, la reperibilità, la chiarezza del contenuto, la riproducibilità e la correlabilità con i prodotti e/o le attività cui si riferiscono.

2.7 ALLEGATI

Allegato I Interazioni tra Processi del Sistema di Gestione per la Qualità

Allegato II Interazioni tra Processi Operativi

Allegato III Tabella di Correlazione del Sistema di Gestione per la Qualità

SEZIONE 03

RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONESommario

3.1	SCOPO	2
3.2	FUNZIONI INTERESSATE	2
3.3	POLITICA PER LA QUALITÀ	2
3.4	MISSION AZIENDALE	3
3.5	PIANIFICAZIONE	3
3.5.1	Obiettivi per la Qualità.....	3
3.5.2	Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità.....	4
3.6	RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	4
3.6.1	Responsabilità ed autorità.....	4
3.6.2	Rappresentante della Direzione.....	5
3.6.3	Comunicazione interna	5
3.5.1	Riesame da parte della direzione.....	6
3.6	GESTIONE DELLE RISORSE	6
3.6.1	Messa a disposizione delle risorse	6
3.6.2	Risorse umane	6
3.6.3	Addestramento, consapevolezza e competenza	6
3.6.4	Mansionario dell'Azienda	7
3.7	INFRASTRUTTURE E AMBIENTE DI LAVORO	19
3.8	ALLEGATI.....	20

Sez. 03 Rev. 05	Redatto	Verificato	Approvato
Data	16.10.2008	16.10.2008	16.10.2008
Firma	Resp. Qualità	Rappr. della Direzione	Presidente

3.1 SCOPO

Lo scopo della presente sezione è:

- definire e documentare la Politica per la Qualità adottata dall'Azienda
- richiamare il documento "Obiettivi aziendali per la Qualità"
- documentare ruoli, compiti e responsabilità dell'Azienda
- individuare il Rappresentante della Direzione e definirne i compiti e le responsabilità

3.2 FUNZIONI INTERESSATE

Tutte le funzioni aziendali

3.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

I.R.F.I. - Istituto Romano per la Formazione Imprenditoriale - è il Centro di Formazione della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Roma e opera dal 1992 per la qualificazione professionale e lo sviluppo delle risorse umane nelle imprese. E' compito dell'Azienda formare giovani e professionisti che si affacciano al mondo del lavoro con la giusta preparazione e professionalità.

I.R.F.I., allo scopo di rendere un servizio di alto profilo ai fruitori delle proprie attività formative, è impegnata in un processo continuo di gestione per la qualità esteso a tutta l'Organizzazione.

L'Alta Direzione di I.R.F.I. ha stabilito, si impegna a mantenere attivo e migliorare con continuità un Sistema di Gestione per la Qualità basato sui requisiti dello standard internazionale ISO 9001:2000.

La visione per la qualità di I.R.F.I. è basata su:

- **Centralità del Cliente** , ovvero il rispetto puntuale degli standard specificati di servizio e la tenuta di un atteggiamento proattivo verso le esigenze del Cliente .
- **Attenzione ai Collaboratori** , ovvero stimolare la consapevolezza del ruolo assunto dall'individuo nel perseguire gli obiettivi dell'intera Organizzazione.
- **Relazioni con i Fornitori** , ovvero collaborare per il reciproco vantaggio ed essere orientati al trasferimento di nuove conoscenze, anche acquisite nel rapporto con il Cliente, che possano contribuire al miglioramento ed all'innovazione dei prodotti.

L'Alta Direzione di I.R.F.I., si impegna a perseguire questa Politica di Gestione per la Qualità attraverso la definizione di opportuni obiettivi diffusi ai diversi livelli.

La Politica per la Gestione della Qualità è sottoposta a riesame periodico e, se del caso a revisione, al fine di garantirne continuamente l'idoneità.

Roma, 17 luglio 2006

Il Presidente

Cosmo Aulo Auletta

3.4 MISSION AZIENDALE

La mission di I.R.F.I. è di erogare un servizio che favorisca la nascita e lo sviluppo di nuove attività imprenditoriali; sostenga la crescita delle aziende migliorandone le capacità manageriali; migliori la professionalità favorendo l'inserimento nel mondo del lavoro; prepari all'iscrizione agli Albi e Ruoli professionali; garantisca un costante collegamento tra le aziende e i giovani. Tale condizione vuol dire ottenere la massima soddisfazione e mantenere la fiducia del Cliente nell'Azienda.

3.5 PIANIFICAZIONE

3.5.1 Obiettivi per la Qualità

Il punto di partenza per la realizzazione della Politica per la Qualità dell'Azienda, è stato individuato nel raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- completa rispondenza del servizio ai requisiti e alle attese del Cliente,
- adeguatezza e tempestività delle informazioni al Cliente,
- competenza, qualifica ed esperienza del personale,
- efficienza e sicurezza delle strutture.

Durante la riunione di Riesame della Direzione, il Presidente approva il documento degli "Obiettivi per la Qualità" stabiliti per funzioni aziendali.

Gli obiettivi sono misurabili e quantificabili, con indicazione delle responsabilità, per i pertinenti livelli e funzioni dell'Azienda, dei tempi di attuazione e delle modalità di controllo. Gli obiettivi individuati nel documento sono gli indicatori di efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e di efficienza della sua applicazione.

3.5.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Il Presidente ha disposto l'elaborazione dei documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità e al conseguimento degli Obiettivi per la Qualità .

L'integrità del Sistema di Gestione per la Qualità è conservata quando sono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso.

Nello specifico, l'Azienda ha previsto nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità apposite regole per:

- identificare le risorse e le sequenze delle attività necessarie a conseguire la qualità richiesta,
- garantire la compatibilità tra le esigenze/aspettative e richieste del Cliente, la pianificazione, l'esecuzione e il controllo delle attività,
- pianificare ed eseguire monitoraggi e misurazioni di prodotti e processi in fasi appropriate dell'erogazione del servizio,
- definire criteri di accettazione per le attività di monitoraggio e misurazione,
- identificare e gestire i documenti di Registrazione della Qualità,
- aggiornare, ove necessario, le tecniche di controllo della Qualità, incluso lo sviluppo di nuove metodologie,
- identificare ogni eventuale esigenza di misurazione che richieda capacità superiori allo stato dell'arte conosciuto, per sviluppare in tempo utile tali capacità.

3.6 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

3.6.1 Responsabilità ed autorità

Il Presidente ha definito responsabilità ed autorità di tutto il personale aziendale, sia di coloro che svolgono attività operative, che di quelli impiegati nelle attività di supporto, e le ha rese note nell'ambito dell'Azienda, attraverso la distribuzione in forma controllata dell'Organigramma e dei Mansionari.

L'Organigramma funzionale è riportato nell'Allegato 1 alla presente sezione.

L'Organigramma nominativo, in prima revisione e ad ogni aggiornamento, è approvato dal Presidente e distribuito in forma controllata dal Responsabile Qualità a tutti i componenti la struttura.

3.6.2 Rappresentante della Direzione

Il Presidente ha individuato nella persona del Responsabile Qualità, il Rappresentante della Direzione dell'Azienda con responsabilità e l'autorità per:

- assicurare che i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati
- riferire all'alta Direzione sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e su ogni esigenza per il miglioramento
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito di tutta l'Azienda

3.6.3 Comunicazione interna

Il Presidente ha attivato adeguati processi di comunicazione all'interno dell'Azienda, con lo scopo di fornire appropriate comunicazioni riguardanti l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Nello specifico il Responsabile Qualità promuove incontri di sensibilizzazione, informazione e formazione con tutto il personale aziendale, aventi ad oggetto tra l'altro:

- politica ed obiettivi per la qualità,
- rilevanza e importanza delle attività di tutto il personale aziendale sul raggiungimento degli Obiettivi per la Qualità,
- normative in vigore relativamente al core business aziendale,
- procedure di lavoro,
- rilevamento esigenze/aspettative, bisogni impliciti ed espliciti del cliente,
- utilizzo dei sistemi informativi ed informatici,
- aggiornamenti professionali,
- andamento dei processi e del sistema di gestione per la qualità,
- conduzione e gestione impianti, con particolare attenzione agli impianti relativi alla sicurezza,
- rischi derivanti dalla non qualità,
- rispetto delle normative e procedure sulla sicurezza del lavoro,
- esiti di Verifiche Ispettive interne e condotte da fornitori, clienti ed altre organizzazioni,
- misurazione della soddisfazione del Cliente,
- utilizzo di tecniche statistiche,

- azioni preventive,
- azioni correttive.

3.5.1 Riesame da parte della direzione

Il Presidente - in accordo a quanto previsto dalla procedura di riferimento (PRO 15) – ad intervalli prestabiliti, riesamina il sistema di gestione per la qualità, al fine di verificarne la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Il riesame condotto dal Presidente comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del sistema di gestione per la qualità, politica ed obiettivi per la qualità inclusi.

L'Azienda conserva le registrazioni dei riesami effettuati, incluse decisioni ed azioni relative intraprese.

3.6 GESTIONE DELLE RISORSE

3.6.1 Messa a disposizione delle risorse

L'Azienda – in accordo a quanto definito nella procedura di riferimento (PRO 14) - ha individuato e reso disponibili le risorse necessarie ad attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità, a migliorarne in modo continuo la sua efficacia e ad accrescere la soddisfazione dei clienti , ottemperando ai requisiti richiesti.

3.6.2 Risorse umane

Il Presidente, consapevole che il personale costituisce una risorsa che nel tempo può contribuire in maniera determinante all'efficacia dei processi sviluppati in azienda, ha definito l'assegnazione di personale in misura sufficiente a garantire un corretto svolgimento delle attività, stabilendo :

- professionalità e conoscenze specifiche;
- adeguato grado di istruzione;
- addestramento ed esperienza;
- autorità;
- responsabilità.

3.6.3 Addestramento, consapevolezza e competenza

Il Presidente, nella gestione delle risorse umane, ha identificato le competenze necessarie per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del servizio.

Al fine di soddisfare queste esigenze, l'Azienda fornisce un adeguato addestramento e valuta l'efficacia delle azioni intraprese.

Il personale dell'I.R.F.I. è consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità. L'azienda conserva registrazioni sul grado di istruzioni, sull'addestramento, sull'abilità e sull'esperienza del personale.

3.6.4 Mansionario dell'Azienda

Presidente / Responsabile del processo di direzione

Il Presidente / Responsabile del Processo di direzione ha il compito di:

- rappresentare legalmente l'Azienda,
- rappresentare l'IRFI nella gestione delle relazioni e degli accordi con la Committenza,
- definire le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio a breve, medio e lungo termine,
- definire la Politica per la Qualità,
- approvare il documento degli Obiettivi per la Qualità,
- eseguire il Riesame della Direzione, in collaborazione con le funzioni interessate ,
- approvare tutti i documenti oggetto di Riesame della Direzione,
- approvare il contenuto e la congruenza del Manuale di Gestione per la Qualità, nel suo complesso, rispetto alla Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2000 e al Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda,
- verificare, in sede di Riesame della Direzione, l'efficacia dei criteri di qualificazione dei fornitori di prodotti e servizi, in collaborazione con il Responsabile Qualità e il Direttore Generale,
- eseguire il riesame dell'offerta in caso di partecipazione a gara,
- verificare, in collaborazione con il Direttore Generale, il Bilancio di Previsione,
- approvare la Lettera di conferimento di incarico per docenze e progetti,
- rilevare, identificare e registrare le Non Conformità relative alle proprie funzioni,
- definire la/le azioni necessarie a rimuovere le Non Conformità,
- intraprendere tempestivamente le azioni necessarie ad eliminare le eventuali Non Conformità riscontrate durante le Verifiche Ispettive,
- collaborare, con il Responsabile Qualità, alla definizione della/le Azioni Correttive necessarie a rimuovere le Non Conformità riscontrate nella propria funzione,
- approvare eventuali Azioni Preventive,

- ricevere eventuali reclami dai clienti e trasmettere le Schede Reclamo al Responsabile Qualità,
- analizzare il reclamo e individuare modalità e responsabilità di gestione,
- valutare le esigenze di formazione del personale, in collaborazione con il Responsabile Qualità,
- approvare il Piano Annuale di Verifiche Ispettive e il Piano Annuale di Formazione.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione ha il compito di :

- approvare il Bilancio di Previsione,
- approvare l'acquisto di servizi di consulenza aventi influenza sull'organizzazione dell'Istituto.

Direttore Generale / Responsabile del processo di direzione

Il Direttore Generale ha il compito di :

- definire le strategie dell'Istituto,
- coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative dell'Istituto,
- valutare le necessità di formazione / sviluppo delle risorse umane,
- supervisionare le attività della manutenzione e miglioramento del servizio,
- approvare le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative e la relativa Modulistica, e le Linee Guida,
- stabilire la periodicità e le scadenze per lo svolgimento del Riesame della Direzione,
- relazionare sullo stato di implementazione degli obiettivi,
- elaborare il Documento degli Obiettivi aziendali,
- prendere in esame i documenti di Registrazione della Qualità in occasione del Riesame Annuale della Direzione.
- emettere la programmazione annuale dei corsi a Catalogo,
- approvare la partecipazione a gara,
- approvare il Bando di concorso per la selezione allievi ai corsi finanziati,
- effettuare il riesame dell'offerta per corsi a commessa,
- valutare ed approvare eventuali modifiche al contratto,
- archiviare la programmazione annuale corsi a catalogo,
- partecipare alle riunioni di riesame della progettazione,
- approvare le schede Catalogo,

- approvare il bando di ammissione a corsi finanziati,
- collaborare con il Presidente alla verifica del Bilancio di Previsione,
- approvare le offerte dei fornitori,
- approvare gli ordini di acquisto di prodotti e servizi di supporto,
- approvare l'ordine di pagamento,
- collaborare con il Responsabile Qualità, alla verifica e valutazione periodica delle prestazioni dei fornitori,
- collaborare con il Responsabile Qualità e il Presidente, alla valutazione di efficacia dei criteri di qualificazione dei fornitori,
- decidere, in collaborazione con il Responsabile Qualità circa l'esclusione di progettisti e docenti dagli elenchi fornitori qualificati,
- rilevare e registrare le Non Conformità di processo relative alle proprie funzioni,
- trasmettere il Rapporto di Non Conformità al Responsabile Qualità,
- definire il trattamento necessario a rimuovere le Non Conformità,
- ricevere i reclami dai Clienti e trasmettere la scheda reclamo al Responsabile Qualità,
- collaborare con il Responsabile Qualità alla definizione di un'eventuale Azione Correttiva, a seguito di Non Conformità o Reclami,
- approvare le Azioni Preventive,
- verificare il Piano Annuale di Verifiche Ispettive Interne ed eventuali modifiche a esso apportate,
- collaborare con gli A.V.I. durante le Verifiche Ispettive Interne,
- verificare il Piano Annuale di Formazione.

Responsabile Qualità

Il Responsabile Qualità ha il compito di:

- partecipare al Riesame della Direzione,
- relazionare al Presidente circa lo stato di perseguimento degli obiettivi,
- predisporre la documentazione necessaria all'attività di Riesame della Direzione,
- registrare i risultati della riunione di Riesame in apposito Verbale,
- archiviare la documentazione relativa all'attività di Riesame della Direzione,
- redigere le sezioni del Manuale di Gestione per la Qualità,
- verificare le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative, le Linee Guida e la Modulistica del Sistema di Gestione per la qualità aziendale,

- qualificare i fornitori di prodotti e servizi,
- aggiornare ed archiviare la documentazione relativa alle attività di qualificazione dei fornitori,
- eseguire il monitoraggio dei fornitori,
- collaborare con il Presidente e il Direttore Generale alla verifica dell'efficacia dei criteri di qualificazione dei fornitori di prodotti e servizi,
- archiviare i documenti di registrazione delle Non Conformità,
- definire, in collaborazione con i Responsabili della correzione delle Non Conformità le Azioni Correttive da intraprendere,
- verificare l'attuazione e l'efficacia delle Azioni intraprese a seguito di Non Conformità,
- proporre al Presidente le Azioni Preventive da intraprendere,
- verificare l'efficacia delle Azioni Preventive intraprese,
- acquisire le Schede Reclamo provenienti dalle altre funzioni aziendali,
- eseguire tutte le attività necessarie alla risoluzione del reclamo,
- dare comunicazione al Cliente dell'avvenuta chiusura del reclamo,
- predisporre il Piano Annuale di Verifiche Ispettive Interne,
- fornire al Presidente i risultati delle Verifiche Ispettive Interne per il Riesame della Direzione,
- archiviare la documentazione relativa ai risultati delle Verifiche Ispettive Interne,
- elaborare il Piano Annuale di Formazione,
- coordinare e gestire le attività di formazione del personale,
- pianificare, verificare e registrare l'efficacia delle azioni di formazione intraprese,
- conservare tutta la documentazione relativa al personale,
- conservare ed aggiornare le registrazioni delle attività di formazione del personale,
- trasmettere al Presidente le Tecniche Statistiche elaborate.
- verificare le Schede Catalogo,
- distribuire le schede Catalogo alla Segreteria e al Coordinamento Corsi,
- verificare i test di selezione,
- archiviare le schede Catalogo, le dispense, i test di selezione, le prove d'esami e i Bandi di Selezione,
- verificare l'esito dei questionari di valutazione dei docenti,
- redigere annualmente il Rapporto Qualità Fornitori,

- distribuire a Segreteria il bando di ammissione a corsi finanziati,
- redigere la Richiesta di Approvvigionamento e la Richiesta Intervento di Manutenzione,
- archiviare i Questionario di Rilevazione della Customer Satisfaction, il Verbale di Valutazione Soddifazione, il Verbale di registrazione Punti di forza e di debolezza, il Questionario di Rilevazione del gradimento dei docenti, il Verbale di Valutazione Docente,
- compilare la Richiesta di Prelievo a magazzino,
- analizzare annualmente le Non Conformità di prodotto/processo/sistema rilevate i risultati dei test di apprendimento finali e le registrazioni relative la reazione dei partecipanti compresi i reclami pervenuti dai Clienti, e registrarne l'esito su Report Periodici,
- predisporre fogli di raccolta dati per le attività, per cui intenda elaborare tecniche statistiche,
- trasmettere al Direttore Generale i risultati delle elaborazioni statistiche effettuate.

Safety

Il Responsabile Safety ha il compito di:

- rappresentare l'Azienda, in materia di sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro, nei confronti degli organi di vigilanza, clienti e organizzazioni sindacali dei lavoratori,
- identificare e valutare i rischi delle attività,
- pianificare le attività di prevenzione,
- redigere il Piano della Valutazione dei Rischi, ai sensi dell'art. 4 D. Lgs. 626/94,
- attuare le misure di sicurezza,
- formare ed informare tutto il personale aziendale sui rischi ai quali è esposto,
- disporre ed esigere che tutto il personale aziendale osservi le norme di sicurezza con riferimento alla legislazione in vigore,
- eseguire periodici audit sul mantenimento delle condizioni di sicurezza nei luoghi di lavoro.

Affari Legali e Personale

Affari Legali e Personale ha il compito di :

- gestire i documenti di origine esterna di cui è responsabile,
- assegnare il codice funzione, il codice nominativo, il codice aule,
- verificare il Bando di ammissione a corsi finanziati,

- selezionare i bandi per la partecipazione a gara,
- effettuare il riesame del contratto per i corsi a commessa e corsi finanziati,
- archiviare i contratti con Clienti ed Enti,
- assegnare il codice funzione, il codice nominativo, il codice aule,
- inviare le richieste di offerta per servizi di consulenza,
- predisporre i contratti per l'acquisto di servizi,
- verificare la Lettera di conferimenti incarico per le docenze e i progetti,
- archiviare i contratti/ ordini,
- redigere la Richiesta di Approvvigionamento e la Richiesta Intervento di Manutenzione,
- compilare la richiesta di prelievo a magazzino,

Responsabile Progettazione / Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Il Responsabile Progettazione / Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni ha il compito di :

- eseguire una diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali,
- eseguire una diagnosi specifica (regione /PA) dei bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali e imprese,
- eseguire un'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento,
- eseguire la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale, nello specifico:
 - ✓ assegnare le risorse al progetto,
 - ✓ pianificare le attività di progetto,
 - ✓ definire il Team di Progetto,
 - ✓ definire le interfacce organizzative e tecniche,
 - ✓ stabilire i dati e i requisiti di base del progetto,
 - ✓ monitorare lo stato di avanzamento delle attività di progetto,
 - ✓ condurre le riunioni di riesame,
 - ✓ eseguire la validazione della progettazione,
 - ✓ gestire le modifiche alla progettazione,
- eseguire la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento ,

- archiviare l'elenco dei progetti,
- archiviare i documenti relativi il progetto,
- approvare i Piani Qualità,
- approvare i test di selezione,
- approvare i test d'esame finali.
- approvare le dispense,
- scegliere consulenti esterni per l'attività di progettazione,
- dare incarico al Coordinamento Corsi di predisporre il Piano Qualità,
- attribuire il Codice Corso,
- gestire eventuali modifiche alla progettazione in caso di indisponibilità per l'erogazione del servizio di docenti, tutor o aziende per lo stage.

Amministrazione e Rendicontazione e Controllo / Responsabile dei processi economici – amministrativi

Amministrazione e Rendicontazione e Controllo ha il compito di :

- redigere il Bilancio di Previsione,
- effettuare la gestione contabile,
- effettuare gli adempimenti amministrativo – fiscali,
- effettuare il controllo economico,
- effettuare la rendicontazione delle spese,
- effettuare la gestione amministrativa del personale,
- effettuare la gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento,
- approvare la Richiesta di Approvvigionamento di prodotti e servizi e la Richiesta Intervento di manutenzione,
- effettuare il controllo in accettazione,
- redigere l'ordine di acquisto,
- redigere l'ordine di pagamento,
- pagare il fornitore,
- archiviare ordine di acquisto, i documenti di trasporto, fattura,
- inviare i documenti di trasporto, fattura a consulenti esterni,
- registrare in apposito elenco gli arredi e le attrezzature contenute nelle aule,
- eseguire le operazioni di carico e prelievo da magazzino di prodotti di cancelleria,
- registrare il carico e lo scarico dei materiali di cancelleria ,

- archiviare la documentazione originata da movimenti di magazzino di prodotti di cancelleria,
- effettuare mensilmente un controllo a campione sulle giacenze dei prodotti di cancelleria a magazzino,
- eseguire le attività secondo la pianificazione delle attività di progettazione,
- collaborare all'esecuzione delle verifiche e del riesame delle attività di progettazione,
- verificare la Richiesta di Approvvigionamento di prodotti e la Richiesta Intervento di manutenzione per interventi presso fornitori qualificati per attività corsali.

Sistemi Informativi e Comunicazione

Sistemi Informativi e Comunicazione ha il compito di:

- partecipare alle riunioni di Riesame della Direzione, quando convocato,
- verificare la necessità e la tipologia degli interventi di manutenzione,
- valutare se eseguire l'intervento di manutenzione all'interno o da fornitori esterni,
- archiviare la Richiesta Intervento di Manutenzione,
- collaborare con Amministrazione per gli acquisti di materiale o servizi informatici,
- effettuare il controllo in accettazione di prodotti / attrezzature informatiche,
- assegnare l'Aula per l'erogazione del corso,
- aggiornare la situazione Aule,
- eseguire le operazioni di carico e prelievo da magazzino per i prodotti informatici,
- registrare il carico e lo scarico dei materiali informatici ,
- archiviare la documentazione originata da movimenti di magazzino di prodotti informatici,
- effettuare mensilmente un controllo a campione sulle giacenze dei prodotti informatici a magazzino.

Segreteria

La Segreteria ha il compito di :

- fornire informazioni sui corsi ,
- formulare offerte in base alle schede Catalogo,
- registrare le richieste di offerta,
- raccogliere le iscrizioni a corsi a catalogo e adesioni a selezione per corsi finanziati,
- eseguire il riesame del contratto per corsi a Catalogo,

- trasmettere a Coordinamento Corsi di competenza, elenchi e documentazione allievi iscritti a corsi o partecipanti a selezione per corsi finanziati,
- informare gli allievi dell'inizio del corso,
- informare i partecipanti a selezione a corsi finanziati sull'esito della selezione,
- informare i partecipanti a selezione per corsi finanziati sull'inizio del corso,
- registrare e monitorare le iscrizioni al corso,
- trasmettere l'elenco iscritti al corso al Coordinamento Corsi,
- dare comunicazione agli allievi della data di inizio del corso.

Coordinamento Attività Formative

Il Coordinamento Attività Formative ha il compito di :

- assegnare il COR per la pianificazione del processo.

Responsabile Corsi / Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Il Responsabile Corsi / **Responsabile del processo di erogazione dei servizi** ha il compito di :

- elaborare e distribuire il Piano Qualità,
- elaborare il bando di concorso per la selezione ai corsi finanziati,
- archiviare i moduli di iscrizione e gli elenchi corsi,
- archiviare la documentazione relativa agli allievi del corso,
- pianificare le attività di selezione allievi,
- eseguire le attività secondo la pianificazione del progetto,
- gestire l'aggiornamento dell'indice di revisione del progetto,
- controllare l'aggiornamento della documentazione del progetto,
- condurre le verifiche sul progetto,
- riportare a Responsabile Progettazione circa i risultati delle verifiche,
- partecipare alle riunioni di riesame,
- redigere i verbali relativi alle riunioni della progettazione,
- redigere la schede Catalogo,
- verificare le dispense,
- redigere i test di selezione,
- redigere e verificare i test d'esame finale,
- approvare i test di apprendimento intermedi,
- archiviare i test di apprendimento intermedi e d'esame finale,

- **pianificazione del processo di erogazione** in termini di :
 - ✓ orario delle lezioni e programma del corso,
 - ✓ consegna della documentazione necessaria all'erogazione del corso ai responsabili interessati,
 - ✓ individuazione delle responsabilità e modalità di produzione del materiale didattico e degli strumenti di controllo,
 - ✓ richiesta a Sistemi Informativi e Comunicazione di assegnazione aula,
- **gestione delle risorse umane** in termini di :
 - ✓ selezione del fornitore da incaricare e predisposizione della Lettera di conferimento di incarico per docenze,
 - ✓ archiviazione delle Lettere di conferimento di incarico per docenze,
 - ✓ predisposizione dei documenti relativi all'incarico di docenti e tutor,
 - ✓ predisposizione dei documenti relativi all'acquisizione dei servizi di stage,
 - ✓ sostituzione di docente o tutor, in caso di non disponibilità alla prosecuzione dell'incarico,
- **gestione delle risorse tecnologiche** in termini di :
 - ✓ assegnazione delle attrezzature didattiche al corso,
 - ✓ richiesta di attrezzature didattiche,
 - ✓ presa in carico delle attrezzature ed infrastrutture ad uso didattico messe a disposizione dal Cliente per l'erogazione del servizio,
 - ✓ verifica dell'adeguatezza e della funzionalità delle attrezzature ed infrastrutture ad uso didattico messe a disposizione dal Cliente per l'erogazione del servizio,
- **gestione delle risorse finanziarie** del processo formativo,
- **gestire le relazioni e gli accordi con la committenza,**
- **monitoraggio delle azioni e dei programmi** in termini di :
 - ✓ pianificazione della frequenza dei controlli da eseguire durante l'erogazione del corso,
 - ✓ esecuzione del controllo in accettazione per materiale didattico ordinato per i corsi di propria competenza, in caso di assenza di Amministrazione,
- **valutazione dei risultati** in termini di :
 - ✓ esecuzione di controlli finali e registrazione degli esiti in appositi verbali,
 - ✓ registrazione dei punti di forza e di debolezza rilevati attraverso la verifica dei questionari di soddisfazione del cliente,

- ✓ trasmissione al Responsabile Qualità dei questionari di Customer Satisfaction, di valutazione dei docenti, dei relativi verbali e di copia del Verbale di valutazione finale del corso,
- ✓ trasmissione del verbale attestante l'esito dei controlli finali al Responsabile Progettazione,
- identificare le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento,
- predisporre ed inoltrare le comunicazioni agli enti, in caso di variazioni nell'erogazione del servizio.

Tutor

Il Tutor ha il compito di :

- distribuire le dispense agli allievi,
- registrare le presenze/assenze e gli eventuali ritardi degli allievi, nei corsi finanziati,
- gestire gli allontanamenti degli allievi dall'aula,
- comunicare al Coordinamento Corsi una eventuale indisponibilità permanente all'erogazione del servizio,
- eseguire i controlli giornalieri in merito alla regolarità di erogazione del corso,
- comunicare eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione del servizio al Coordinamento Corsi.

Progettista

Il Progettista ha il compito di:

- sviluppare il progetto secondo la pianificazione e secondo quanto definito nella relativa Linea Guida,
- partecipare alle riunioni di verifica e di riesame del progetto, secondo pianificazione,
- rilevare le Non Conformità e comunicarla al Coordinamento Corsi assegnato,
- definire il trattamento necessario a rimuovere le Non Conformità,
- ricevere eventuali reclami dai Clienti e darne comunicazione al Coordinamento Corsi,
- collaborare con il Responsabile Qualità alla definizione di un'eventuale Azione Correttiva.

Docente

Il Docente ha il compito di:

- redigere le dispense,
- redigere e verificare i test di apprendimento intermedi,
- erogare il corso secondo la modulazione indicata nel programma e secondo le modalità descritte nella relativa Linea Guida,
- registrare le presenze/assenze e gli eventuali ritardi degli allievi, nei corsi a catalogo,
- comunicare al Coordinamento Corsi una eventuale indisponibilità permanente all'erogazione del servizio.
- rilevare le Non Conformità e comunicarla al Coordinamento Corsi assegnato,
- definire il trattamento necessario a rimuovere le Non Conformità,
- ricevere eventuali reclami dai Clienti e darne comunicazione al Tutor.

Centralino e Protocollo

Centralino e Protocollo ha il compito di :

- assegnare il protocollo alle comunicazioni interne.

Servizi Generali

Servizi Generali ha il compito di :

- eseguire le operazioni di carico e prelievo da magazzino,
- registrare il carico e lo scarico dei materiali ,
- archiviare la documentazione originata da movimenti di magazzino.

Commissione di selezione degli allievi per corsi finanziati

La Commissione di selezione degli allievi per i corsi finanziati ha il compito di :

- eseguire il riesame del contratto con l'allievo.

Addetto ai Controlli

L'Addetto ai controlli ha il compito di :

- eseguire i controlli secondo quanto pianificato,
- registrare la data , lo strumento e l'esito dei controlli eseguiti su apposito verbale,
- trasmettere il verbale attestante l'esecuzione dei controlli, con allegati i questionari, a al Coordinamento Corsi.

Tutte le funzioni aziendali

Tutte le funzioni aziendali hanno il compito di:

- partecipare alle riunioni di Riesame della Direzione, quando convocati,
- redigere e tenere aggiornate le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative, Le Linee Guida e la relativa modulistica di propria competenza,

- effettuare periodicamente il salvataggio dei dati elettronici di propria competenza su supporto magnetico,
- compilare la richiesta di prelievo a magazzino,
- redigere la richiesta di approvvigionamento e la Richiesta di Intervento di Manutenzione,
- eseguire i controlli documentali in accettazione,
- rilevare, identificare e registrare le Non Conformità relative alle proprie funzioni,
- definire la/le azioni necessarie a rimuovere le Non Conformità, in collaborazione con il Responsabile Qualità,
- collaborare, con il Responsabile Qualità, alla definizione della/le Azioni Correttive necessarie a rimuovere le cause delle Non Conformità riscontrate nella propria funzione,
- intraprendere tempestivamente le azioni necessarie ad eliminare le eventuali Non Conformità riscontrate durante le Verifiche Ispettive,
- ricevere eventuali reclami dai clienti e trasmettere le Schede Reclamo al Responsabile Qualità.

Addetti alle Verifiche Ispettive Interne

Gli Addetti alle Verifiche Ispettive Interne hanno il compito di:

- preparare il programma di dettaglio della Verifica Ispettiva Interna e comunicarlo ai Responsabili di Funzione interessati,
- eseguire la Verifica Ispettiva Interna in accordo alla programmazione,
- rilevare e registrare, durante le Verifiche Ispettive Interne, le Non Conformità e notificarle alle Funzioni interessate,
- verbalizzare i risultati della Verifica Ispettiva Interna,
- distribuire copia del verbale di Verifiche Ispettive Interne a tutte le funzioni interessate.

3.7 INFRASTRUTTURE E AMBIENTE DI LAVORO

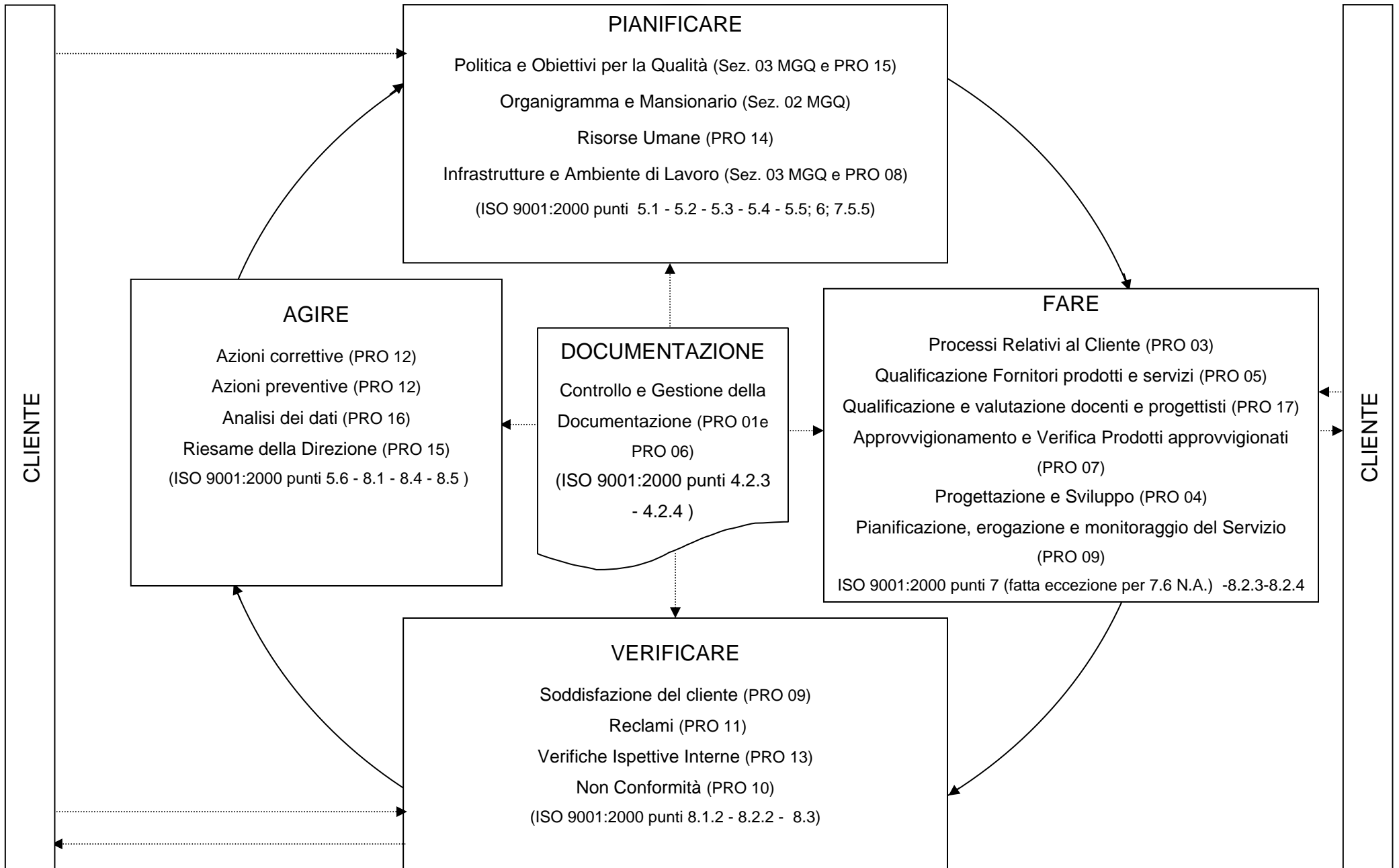
L'Azienda ha definito e gestito le infrastrutture e le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per assicurare la conformità dei servizi erogati. Nello specifico ha nominato il Responsabile Safety ed implementato le misure per la sicurezza dei lavoratori.

Durante il Riesame viene valutata l'adeguatezza delle infrastrutture e dell'ambiente di lavoro e prese decisioni in merito ad eventuali integrazioni e miglioramenti a impianti e strutture dell'Azienda.

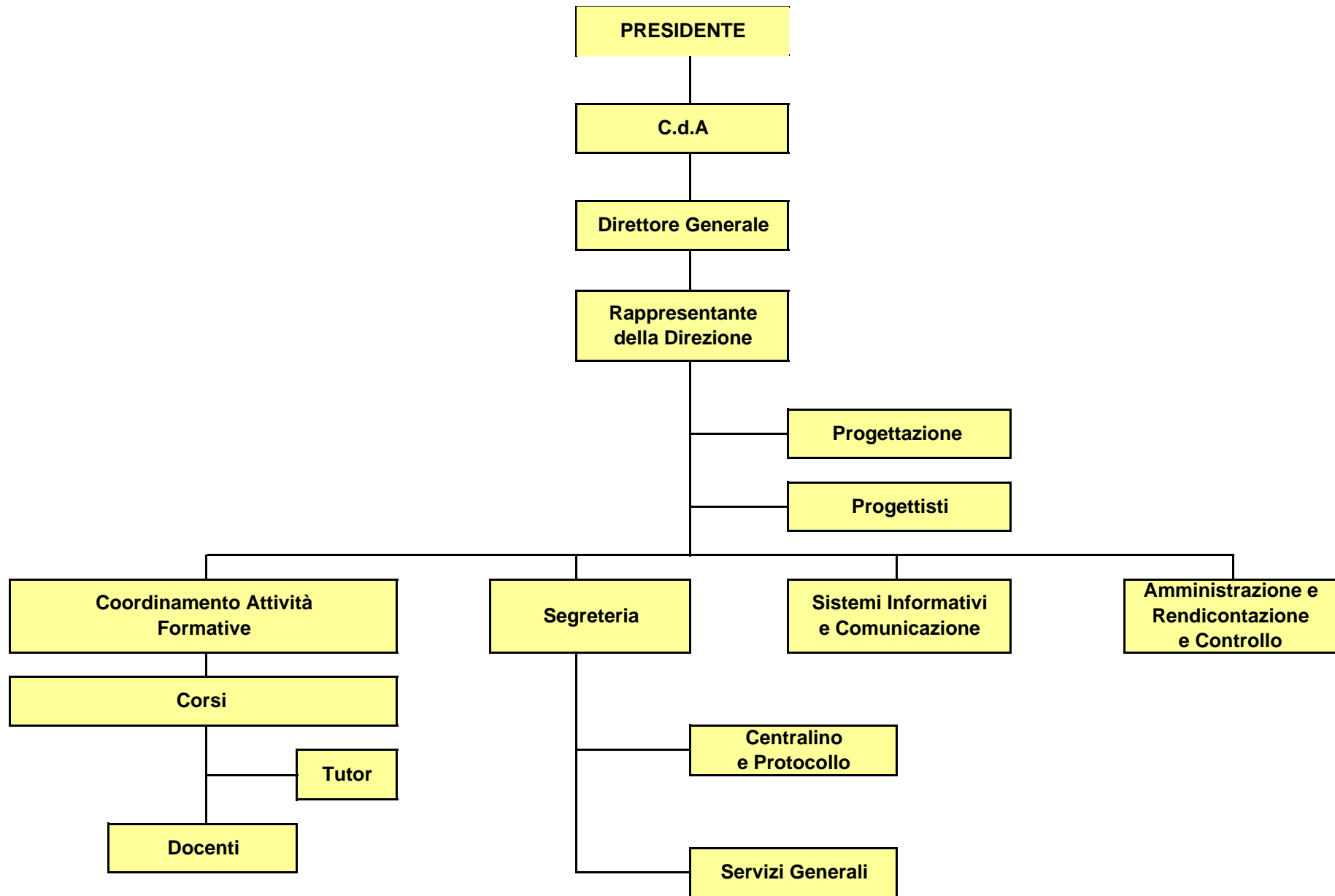
3.8 ALLEGATI

Allegato I Organigramma

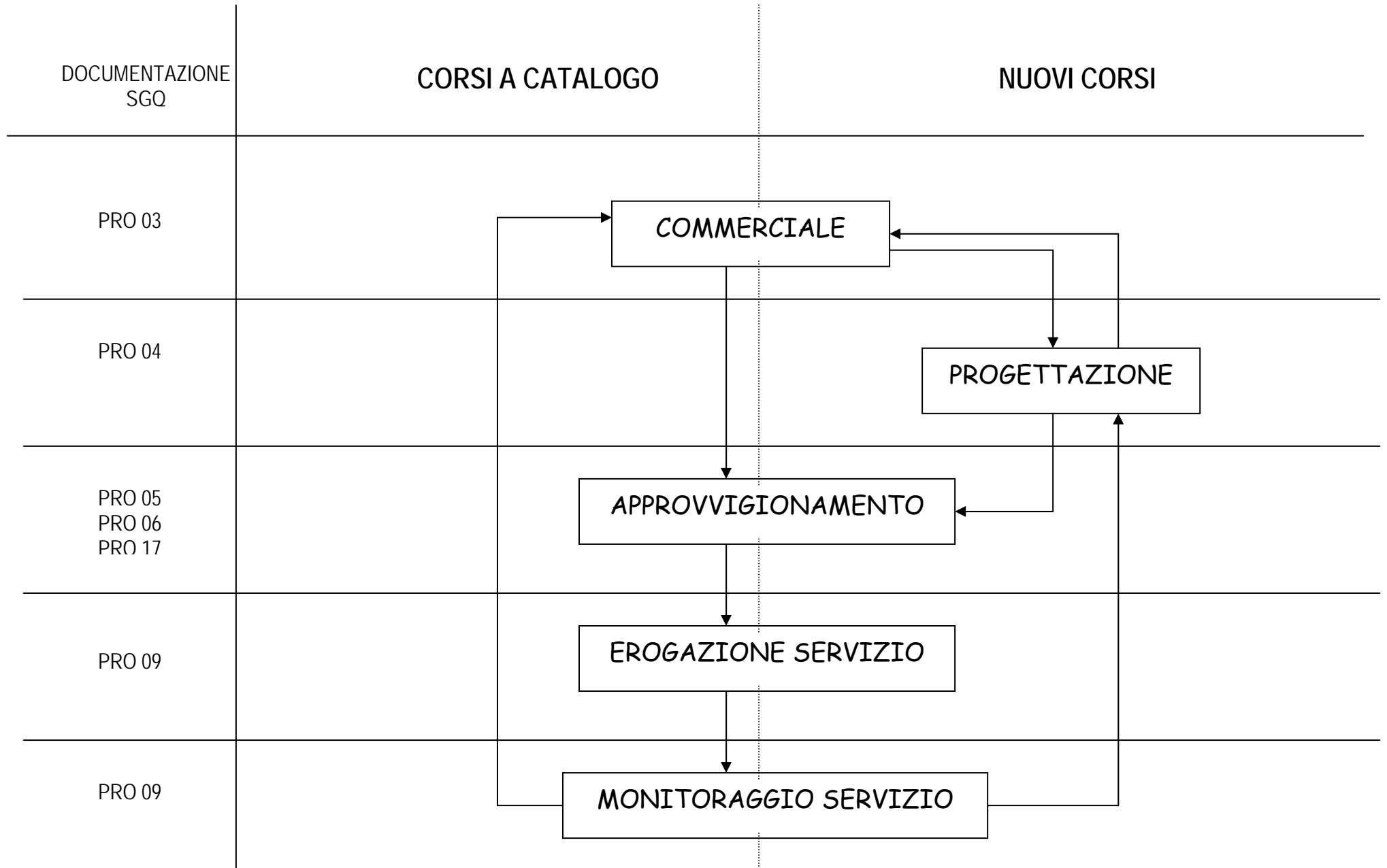
INTERAZIONI TRA PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'



I.R.F.I.



INTERAZIONI TRA I PROCESSI OPERATIVI



UNI EN ISO 9001:2000	MGQ			Procedure Gestionali																	
	01	02	03	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	
	Generalità	Processi del Sistema di Gestione per la Qualità	Responsabilità della Direzione	Controllo e Gestione della Documentazione e dei Dati	Controllo delle Informazioni	Gestione Attività Commerciale	Controllo della Progettazione	Qualificazione Fornitori prodotti e servizi	Documenti di Registrazione della Qualità	Approvigionamenti	Gestione Prodotti ed Attrezzature	Planificazione, Erogazione e Controllo del Servizio	Gestione delle Non Conformità	Gestione dei Reclami	Gestione delle Azioni Correttive e Preventive	Verifiche Ispettive Interne	Formazione del Personale	Riesame della Direzione	Tecniche Statistiche	Qualificazione e valutazione docenti e progettisti	
1.2	X																				
4.1		X																			
4.2.1			X																		
4.2.2	X	X	X																		
4.2.3				X	X																
4.2.4									X												
5.1		X																			
5.2		X																			
5.3		X																			
5.4.1		X																			
5.4.2		X																			
5.5.1		X																			
5.5.2		X																			
5.5.3		X																			
5.6.1			X																X		
5.6.2			X																X		
5.6.3			X																X		
6.1			X																		
6.2.1			X														X				
6.2.2			X													X					
6.3			X		X					X											
6.4			X																		
7.1		X										X									
7.2.1		X				X					X										
7.2.2		X				X															
7.2.3		X				X															
7.3		X					X														
7.4.1		X						X													X
7.4.2		X							X												
7.4.3		X							X												
7.5.1		X									X										
7.5.2		X									X										
7.5.3		X									X										
7.5.4		X									X										
7.5.5		X								X											
7.6																					
8.1		X																		X	
8.2.1		X			X									X							
8.2.2		X																			
8.2.3		X									X				X						
8.2.4		X									X										
8.3		X										X									
8.4		X											X							X	
8.5.1		X																	X	X	
8.5.2		X												X	X						
8.5.3		X													X						



NON APPLICABILE

X																					
			X							X											
									X												
									X												

IO / LG	01.01 Redaz. Archiviaz.documentazione
	IO 04.01 Gest.elettronica doc.ne.progetto
	LG 01 Linea Guida per i Progettisti
	LG 01 Linea Guida per i Docenti