04.01 GENERALITÀ

04.02 RIFERIMENTI

04.03 REQUISITI GENERALI (p.to 4.1 norma)

04.04 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE (p.to 4.2.1 norma)

04.05 IL MANUALE DELLA QUALITÀ (p.to 4.2.2 norma)

04.06 DISTRIBUZIONE DEL MANUALE QUALITÀ

04.07 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI (p.to 4.2.3 norma)

04.08 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI (p.to 4.2.4 norma)

04.09 RELAZIONE TRA PROCEDURE E MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.L. 231/01

Redazione e Verifica RSQ		*Approvazione Direzione Generale*	

04.01 GENERALITÀ

La presente sezione del Manuale definisce come l'organizzazione documenta, attua, gestisce e migliora con continuità il proprio Sistema di Gestione per la Qualità.
Scopo della presente sezione è quello di stabilire i criteri e prescrizioni che stanno alla base del sistema di gestione dei documenti del organizzazione, che ha tra i suoi obiettivi l'ottenimento ed il mantenimento dell'Accreditamento per le attività formative e di orientamento presso la Regione Lombardia.
Il sistema documentale sarà quindi costituito da:

- documenti previsti dalle "Linee Guida per la gestione dei processi" della Regione Lombardia (LG.RL)
- documenti non previsti dalle LG.RL , ma utilizzati abitualmente dall'organizzazione

Relativamente alla modulistica richiesta dalle Linee Guida della Regione Lombardia, come registrazioni del Sistema Qualità la corrispondenza documentale è fornita nel documento MOD-RSQ-00-01.
I documenti generati da questi moduli sono parte integrante dell'insieme delle registrazioni della qualità previste dall'organizzazione.

04.02 RIFERIMENTI

- Norma UNI EN ISO 9001:2008, Cap. 4
- Linee Guida per la gestione dei processi della Regione Lombardia
- Procedura Gestionale PG-01-01 "Procedure Gestionali"
- Procedura Gestionale PG-02-01 "Tenuta sotto controllo dei documenti"
- Procedura Gestionale PG-03-01 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni "

04.03 REQUISITI GENERALI (p.to 4.1 norma)

Per istituire, attuare e gestire il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, l'organizzazione:

- ha identificato i processi di realizzazione del prodotto (processi principali), i processi di supporto ed i processi necessari per la gestione del sistema qualità (vedi fig. 1a, 1b, 1c)
- ha identificato la sequenza e le interazioni delle attività all'interno dei processi principali (vedi All.1 Sez. 07), tra questi ed i processi di supporto
- ha stabilito criteri e metodi per assicurarsi dell'efficace funzionamento e del controllo dei processi, sia che tali processi siano essi siano svolti da personale ~~di ruolo~~ del organizzazione, sia che essi possano essere affidati a personale esterno.
  ABF non affida all'esterno in outsourcing alcun processo inerente i servizi formativi, di orientamento ed al lavoro; affida all'esterno a consulenti specializzati solo attività di supporto: gestione del Sistema Qualità, gestione HACCP, gestione dell'informatica, gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro aziendali.
- assicura la disponibilità delle risorse (in particolare per quanto riguarda la dotazione logistica) e delle informazioni necessarie a supportare il funzionamento ed il monitoraggio dei processi
- effettua il monitoraggio dei processi al fine di verificarne l'efficacia e l'efficienza. I singoli processi sono monitorati e tenuti sotto controllo tramite le Registrazioni della Qualità, le Non Conformità, le Azioni Correttive e Preventive, le Visite Ispettive Interne.
- attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi
  Il Riesame da parte della Direzione è la sede in cui, nella logica del miglioramento continuo, si analizzano i dati ed i risultati raggiunti, si definiscono gli obiettivi e si pianificano le risorse (umane e materiali) da allocare per raggiungerli.

04.04 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE (p.to 4.2.1 norma)

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'organizzazione è supportato dalla seguente documentazione:

a) Le **Dichiarazioni della Direzione Generale** sulla Politica della Qualità e sugli obbiettivi per la Qualità.
   Nella Politica della Qualità la Direzione enuncia esplicitamente il proprio impegno al rispetto dei requisiti formulati dalla Regione Lombardia: valori-limite stabiliti per gli indici di efficienza ed efficacia e gli altri indici misurabili, indici inerenti la dotazione logistica, le relazioni con il territorio e la situazione economico-finanziaria.

b) Il **Manuale della Qualità**, suddiviso in otto «Sezioni» che richiamano i Capitoli prescrittivi della Norma di riferimento ed in cui viene specificato come vengano soddisfatti tutti i requisiti della Norma stessa.

b) Le **Procedure Gestionali** (PG/...), che sono sia le "procedure documentate" richieste dalla norma di riferimento, sia le procedure in cui vengono descritte le modalità operative relative sia ai processi di fornitura dei prodotti/servizi sia alle attività gestionali e di monitoraggio del Sistema di Gestione per la Qualità, compresa la gestione della dotazione logistica, delle relazioni con il territorio e degli adempimenti contabili ed amministrativi.

c) Le **Procedure Operative** (PO/....), in cui vengono dettagliate le istruzioni di lavoro relative alle singole attività.

d) I **documenti di Registrazione della Qualità,** in cui vengono registrati i dati risultanti dall'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e dalle verifiche eseguite sui prodotti/servizi forniti dall'organizzazione.

e) i **Piani della Qualità** (PQ), che descrivono in dettaglio le modalità di impostazione di particolari attività di notevole rilevanza.

f) la **Carta dei servizi**

g) il **POF**

h) il **DPS**

i) il **Manuale HACCP**

j) il **sito web**

La struttura grafica del Sistema di Gestione per la Qualità è riportata in Fig.2.

Per quanto concerne la redazione, identificazione e gestione della documentazione di Sistema di Gestione per la Qualità, si rimanda alla Procedura PG-02-01 "Tenuta sotto controllo dei documenti" espressamente dedicata.

04.05 IL MANUALE DELLA QUALITA' (p.to 4.2.2 norma)

Il Manuale della Qualità del Organizzazione contiene le seguenti informazioni:

- il profilo dell'organizzazione
- identificazione delle specifiche attività sottoposte a certificazione, con indicazione delle eventuali esclusioni
- la struttura organizzativa
- la Politica per la Qualità
- la pianificazione della Qualità
- la descrizione dei processi aziendali e le loro interazioni
- i riferimenti alle procedure documentate predisposte in quanto richieste dalla norma di riferimento o ritenute necessarie per la corretta gestione del Sistema di Gestione per la Qualità.

La stesura, la gestione e l'aggiornamento del Manuale della Qualità sono di competenza del Responsabile Sistema Qualità. La Direzione Generale ha la responsabilità della sua approvazione.

I responsabili delle varie funzioni e servizi di ABF hanno la responsabilità di garantire la corretta applicazione delle linee guida definite nel Manuale della Qualità e di diffonderne i contenuti presso tutti i collaboratori, nell'ottica del continuo mantenimento e miglioramento della Qualità.

04.06 DISTRIBUZIONE DEL MANUALE DELLA QUALITA'

Il Manuale della Qualità può essere distribuito secondo due modalità:

- ***in forma controllata*** (con garanzia di aggiornamento) all'interno dell'organizzazione, agli Enti di Certificazione e ai soggetti che costituiscono il "Sistema Cliente" nel caso di eventuali obblighi contrattuali.
- ***in forma non controllata*** (senza garanzia di aggiornamento) per informazione

Il Manuale viene diffuso all'interno dell'organizzazione tramite un sistema di archiviazione file sul sito dell'organizzazione (DOLL) interrogabile su rete da tutto il personale; l'accesso all'archivio è controllato attraverso permessi di rete.

Il personale può stampare copie su carta delle sezioni di interesse del Manuale: esse devono essere

gestite come copie non controllate.
Il Responsabile Sistema Qualità garantisce l'aggiornamento del Manuale sul sito dell'organizzazione (DOLL) e conserva una copia cartacea del Manuale stesso.
Altre copie su carta distribuite all'esterno dell'organizzazione in forma controllata (agli Enti di certificazione ed ai clienti), sono numerate e gestite dal Responsabile Sistema Qualità.
Il personale delle Strutture territoriali può stampare ulteriori copie su carta delle procedure di interesse: esse sono copie non controllate.

04.07 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI (p.to 4.2.3 norma)

Tutta la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità (di origine interna od esterna) viene tenuta sotto controllo secondo le modalità definite dal presente Manuale e dalla Procedura PG-02-01 "Tenuta sotto controllo dei documenti", che stabilisce le modalità di gestione per quanto riguarda:

- ✓ la Documentazione di origine interna: identificazione, verifica, approvazione, aggiornamento, disponibilità per il personale della documentazione in vigore e la gestione della documentazione obsoleta. La responsabilità della gestione della documentazione di origine interna è del Responsabile Sistema Qualità; la responsabilità dell'approvazione è della Direzione Generale.
- ✓ la Documentazione di origine esterna (normative, leggi, curricula ed informazioni di carattere personale inviate dagli allievi e dagli utenti, profili e qualifiche del personale docente, informative e bollettini relativi all'attività di ABF, comunicazioni da parte degli Enti erogatori e degli Enti Pubblici, ecc.): identificazione della documentazione di origine esterna, aggiornamento, firma per attestazione presa in carico, messa a disposizione controllata del personale interessato, conservazione e , ove necessario, garanzia di riservatezza.

Nelle Fig. 3a e 3b è riportato il flusso di gestione della documentazione inerente il Sistema per la Gestione della Qualità.

04.08 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI p.to 4.2.4 norma)

La corretta attuazione del monitoraggio dei processi e dei servizi erogati assicura la disponibilità di documenti da cui ottenere dati oggettivi sul funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità.
Tutte le registrazioni in uso presso l'organizzazione, in quanto richieste dalla norma di riferimento, sono riportate nel modulo "Registrazioni della Qualità".
I documenti di registrazione della Qualità godono di una particolare attenzione, poiché dalla loro analisi si possono ricavare dati oggettivi sull'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità e si possono prendere le opportune decisioni sugli interventi correttivi e/o migliorativi.
Con cadenza opportuna (almeno annuale) RSQ elabora il rapporto informativo "Indici di valutazione sul Sistema di Gestione della Qualità", in cui si analizzano i dati emergenti dai documenti di Registrazione della Qualità. Tale rapporto viene discusso in sede di Riesame della Direzione.
I singoli punti relativi alla tenuta sotto controllo dei documenti di Registrazione della Qualità sono trattati in dettaglio nella Procedura Gestionale PG/03/01 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni", in cui vengono stabilite le modalità di identificazione, conservazione ed eliminazione

04.09 RELAZIONE TRA PROCEDURE E MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.L. 231/01

Come specificato al p.to 2.7 del Modello organizzativo, le procedure costituenti il Sistema Qualità hanno l'obbiettivo di garantire la conformità ai requisiti dei servizi erogati da ABF.
Tuttavia, se necessario opportunamente integrate da ulteriori controlli, possono essere anche considerate come protocolli di prevenzione da parte dell'OdV.

FIG. 1a - I PROCESSI PRINCIPALI

Servizi per l'orientamento formativo: organizzazione ed erogazione

Rapporti con il territorio (PG-10-01)
- Determinazione delle esigenze
- Corretta gestione dell'offerta sul territorio
- Soddisfazione degli impegni contrattuali
- Comunicazione con il Sistema Clienti

E rogazione delle attività di orientamento formativo
(PG-17-2)
- Gestione dei processi attraverso le procedure gestionali ed operative
- Controlli iniziali, in process, ex post

Servizi formativi: progettazione, organizzazione ed erogazione

Rapporti con il territorio (PG-10-01)
- Determinazione delle esigenze
- Corretta gestione dell'offerta sul territorio
- Soddisfazione degli impegni contrattuali
- Comunicazione con il Sistema Clienti

Progettazione dei corsi (PG-12-01)
- Pianificazione della progettazione
- Riesame della progettazione
- Verifiche e validazione sul progetto
- Corretta gestione delle modifiche

Erogazione delle attività di formazione
(PG-13-01/2/03, PG-17-01)
- Gestione dei processi attraverso le procedure gestionali ed operative
- Controlli iniziali, in process, ex post

Servizi per l'integrazione e percorsi personalizzati: progettazione, organizzazione ed erogazione

Progettazione dei corsi personalizzati (PIP)
(PG-12-01)
- Pianificazione della progettazione
- Riesame della progettazione
- Verifiche e validazione sul progetto
- Corretta gestione delle modifiche

Erogazione delle attività di integrazione formativa o dei corsi personalizzati
(PG-17-03)
- Gestione dei processi attraverso le procedure gestionali ed operative
- Controlli iniziali, in process, ex post

EROGAZIONE DEL SERVIZIO (p.to 7 norma)

Servizi per l'accompagnamento al lavoro: organizzazione ed erogazione

Rapporti con il territorio (PG-10-01)
- Determinazione delle esigenze
- Corretta gestione dell'offerta sul territorio
- Soddisfazione degli impegni contrattuali
- Comunicazione con il Sistema Clienti

Erogazione delle attività di accompagnamento al lavoro
(PG-17-04)
- Gestione dei processi attraverso le procedure gestionali ed operative
- Controlli iniziali, in process, ex post

FIG. 1b - I PROCESSI DI SUPPORTO

Selezione e valutazione delle risorse esterne – Approvvigionamento (PG-11-01/02)
- Qualificazione e valutazione periodica
- Corretta gestione degli ordini di acquisto

Identificazione, rintracciabilità, conservazione dei documenti)
- Corretta gestione, compresi i documenti di origine esterna
- Adeguato procedimento di archiviazione e conservazione
  - Garanzia della identificazione
  - Garanzia della rintracciabilità
  - Garanzia di riservatezza (ove applicabile)
- Corretta distribuzione

Gestione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione (PG-16-01)
- Identificazione e tenuta in regime di calibrazione della strumentazione

Gestione della contabilita' e degli adempimenti normativi
Rendicontazione delle spese
Controllo economico(PG-18-01)
- Corretta gestione del bilancio (per quanto applicabile ad un ente pubblico)
- Corretta tenuta della contabilità ai fini della rendicontazione organizzata secondo le modalità e le procedure stabilite dall'Unione Europea, dallo Stato, dalla Regione, dalla Provincia di Bergamo
- Corretta attività di reportistica, certificazioni, rendicontazione

Gestione amministrativa del personale
- Corretta tenuta gestione del personale secondo le modalità e le procedure stabilite dallo Stato, dalla Regione, dalla Provincia di Bergamo

Fig. 1c - I PROCESSI PER LA GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'

GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA' (p.to 4 norma)

Gestione della documentazione(PG-02-01)
- Tenuta sotto controllo della documentazione di origine interna
- Tenuta sotto controllo della documentazione di origine esterna

Registrazioni della Qualità (PG-03-01)
- Tenuta sotto controllo delle evidenze oggettive del controllo della qualità sia sul servizio erogato sia di Sistema

RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE (p.to 5 norma)

Riesami della Direzione (PG-04-01)
- Verifica periodica del raggiungimento degli obiettivi prefissati
- Determinazione dei nuovi obiettivi e analisi delle risorse necessarie alla loro realizzazione

GESTIONE DELLE RISORSE (p.to 6 norma)

Disponibilità delle risorse
- Risorse umane e materiali adeguate per attuare il Sistema Qualità

Competenza del personale (PG-05-01)
- Analisi delle competenze
- Pianificazione della formazione per garantire l'adeguata competenza
- Attuazione delle attività di formazione

Infrastrutture, Ambiente di lavoro
- Dotazione logistica ed ambiente atti a garantire la conformità dei servizi
- Gestione delle infrastrutture(PG-05-02)

MISURAZIONE, ANALISI, MIGLIORAMENTO (p.to 8 norma)

Non Conformità (PG-07-01)
- Classificazione e gestione delle NC di sistema e di prodotto
- Attuazione delle azioni necessarie alla risoluzione delle NC

Azioni Correttive / Preventive (PG-09-01/02)
- Analisi delle cause che hanno provocato o possono provocare NC
- Verifica dell'attuazione e dell'efficacia dell'Azione Correttiva / Preventiva

Verifiche Ispettive Interne (PG-06-01)
- Pianificazione e gestione delle verifiche di autocontrollo interno

Analisi dei dati (PG-08-01/02)
- Rilevamento di dati e analisi sul monitoraggio della soddisfazione degli Sponsor, sulla conformità dei servizi, sull'efficienza ed efficacia dei processi, sull'affidabilità dei fornitori

Fig. 2 - STRUTTURA GRAFICA DEL SISTEMA QUALITA’

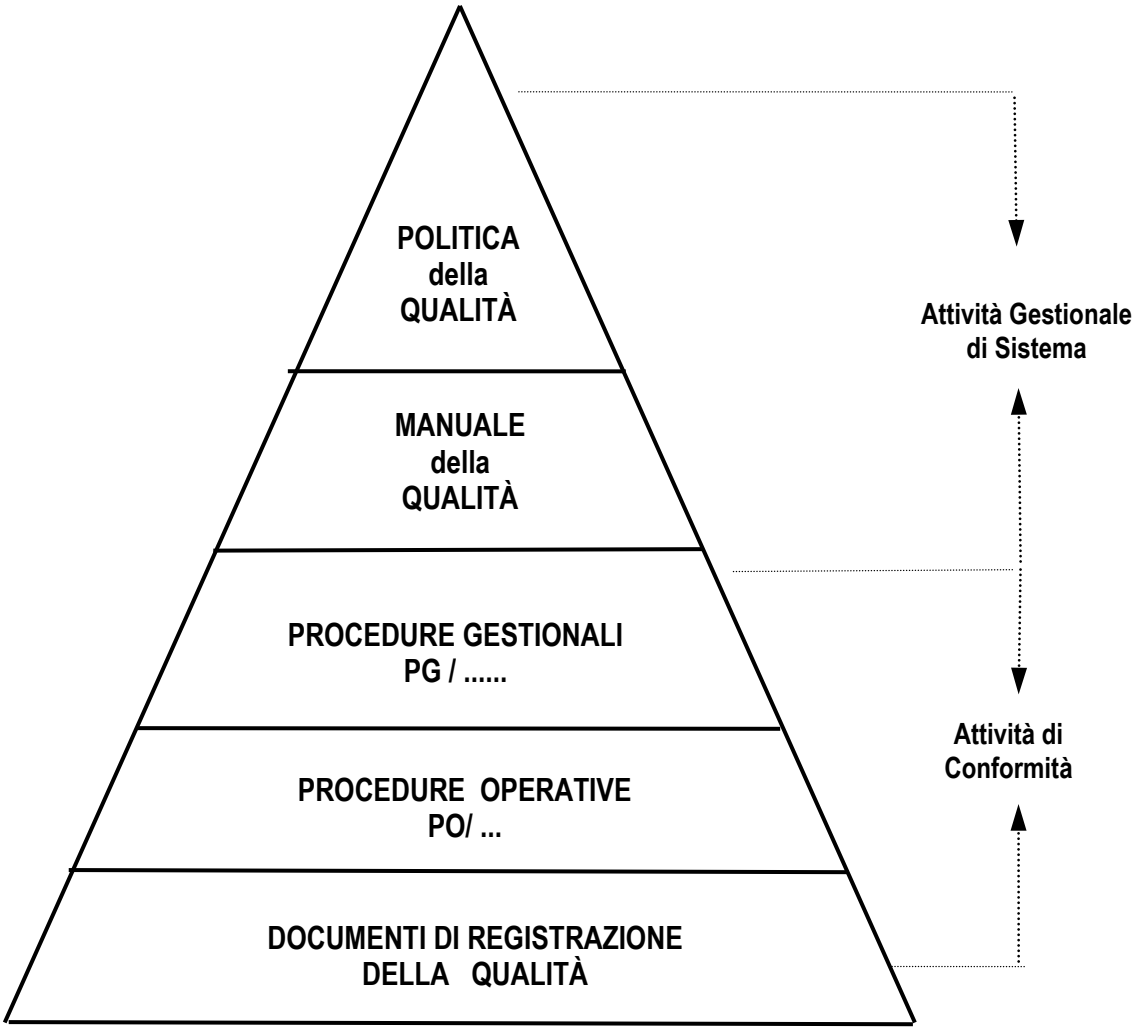

Fig. 3a - FLUSSO DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ
(documentazione di origine interna)

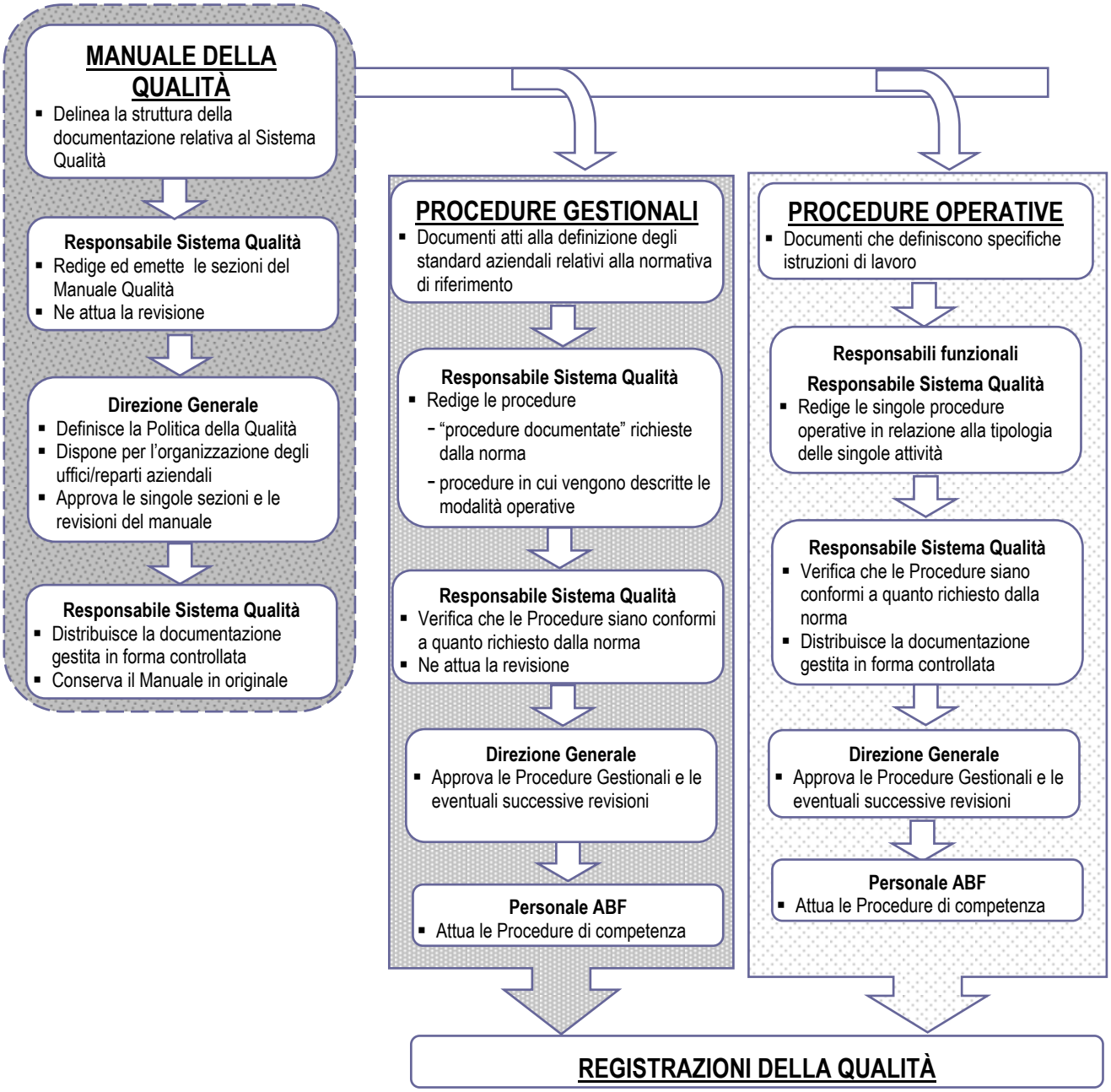

Fig. 3b - FLUSSO DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ (documentazione di origine esterna)

- Disposizioni legislative
- Delibere, circolari, informative e bollettini

→ **Direzione Generale**
Resp. strutture territoriali
Responsabile Sistema Qualità
- Tengono sotto controllo lo stato di aggiornamento tramite la consultazione degli enti istituzionali di riferimento, in particolare la Provincia di Bergamo

→ **Direzione Generale**
Resp. strutture territoriali
Responsabile Sistema Qualità
- Archiviano la documentazione
- La mettono a disposizione del personale interessato

- Qualifiche, attestati e curricula vitae del corpo docente e del personale addetto ai servizi o ausiliario

→ **Direzione Generale**
Resp. strutture territoriali
Servizio personale
- Effettuano il trattamento della documentazione ricevuta nel rispetto della privacy

---

- Comunicazioni da parte degli Enti erogatori
- Comunicazioni da parte degli Enti Pubblici
- Curricula ed informazioni di carattere personale degli utenti

→ **Direzione Generale**
Resp. strutture territoriali
Coordinatori
Segreterie Didattiche
- Archiviano la documentazione ricevuta nel rispetto della privacy

→ **Direzione Generale**
Resp. strutture territoriali
Coordinatori
Segreterie Didattiche
- La mettono a disposizione del personale docente interessato, che ne effettua il trattamento nel rispetto della privacy

---

- Certificati UNI EN ISO 9001 Sistema Qualità fornitori
- Certificazioni di prodotto

→ **Servizio Amministrazione**
- Archivia la documentazione e ne garantisce l’aggiornamento

- Libri
- Manuali tecnici
- Manuali d’uso delle apparecchiature

→ **Coordinatori Didattici**
Corpo docente
- Garantiscono l’archiviazione e l’aggiornamento della documentazione

---

- Regolamento dell’Ente Certificatore
- Rapporti di visita dell’Ente Certificatore

→ **Responsabile Sistema Qualità**
- Archivia la documentazione e ne garantisce l’aggiornamento