



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 07

Erogazione del servizio

Terza Edizione

Revisione 01


Data: 06.10.2014

Pag. 1 di 14

- 07. 01 GENERALITÀ
- 07. 02 RIFERIMENTI
- 07. 03 PIANIFICAZIONE DELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI (p.to 7.1 norma)
- 07. 04 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE (p.to 7.2 norma)
- 07. 05 PROGETTAZIONE E SVILUPPO (p.to 7.3 norma)
- 07. 06 APPROVVIGIONAMENTO (p.to 7.4 norma)
- 07. 07 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (p.to 7.5.1 norma)
- 07. 08 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (p.to 7.5.2 norma)
- 07. 09 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ (p.to 7.5.3 norma)
- 07. 10 PROPRIETÀ DEL CLIENTE (p.to 7.5.4 norma)
- 07. 11 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI (p.to 7.5.5 norma)
- 07. 12 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DELLE APPARECCHIATURE DI MISURAZIONE E MONITORAGGIO (p.to 7.6 norma)

Redazione e
verifica RSQ

Approvazione
Direzione Generale

	MANUALE DELLA QUALITÀ'			
	Sez. 07	Erogazione del servizio		
	Terza Edizione	Revisione 01	Data: 06.10.2014	Pag. 2 di 14

07.01 GENERALITÀ

Scopo di questa sezione è definire come nell'organizzazione i processi di erogazione dei servizi vengano identificati singolarmente e nelle loro interdipendenze, pianificati e tenuti sotto controllo per verificarne i risultati, in modo da soddisfare i requisiti del sistema clienti e delle altre parti interessate.

07.02 RIFERIMENTI

- Normativa UNI EN ISO 9001:2008, Cap. 7
- Linee Guida per la gestione dei processi della Regione Lombardia formazione"
- Procedura Gestionale PG-10-01 "Gestione delle offerte e degli ordini "
- Procedura Gestionale PG-11-01 "Valutazione e qualificazione risorse esterne"
- Procedura Gestionale PG-11-02 "Gestione degli ordini di acquisto"
- Procedura Gestionale PG-12-01 "Tenuta sotto controllo della progettazione "
- Procedura Gestionale PG-13-01 "Programmazione e gestione operativa dei servizi formativi"
- Procedura Gestionale PG-13-02 "Gestione in dell'alternanza scuola-lavoro"
- Procedura Gestionale PG-13-03 "Gestione delle attività della segreteria"
- Procedura Gestionale PG-17-01 "Controllo dei servizi formativi"
- Procedura Gestionale PG-17-02 "Controllo dei servizi per l'orientamento formativo"
- Procedura Gestionale PG-17-03 "Controllo dei servizi di integrazione e dei percorsi personalizzati"
- Procedura Gestionale PG-17-04 "Controllo dei servizi al lavoro"

07.03 PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (p.to 7.1 norma)

Come specificato alla Sezione 04 del presente Manuale della Qualità (par. 4.3 "Requisiti generali dal Sistema Qualità" e relativa Fig.1) per istituire, attuare e gestire il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, l'organizzazione ha identificato sia i processi di erogazione dei servizi, sia i processi di supporto.

I principali processi di realizzazione e di erogazione servizi identificati dall'organizzazione sono i seguenti:

- 1. Servizi formativi: progettazione, organizzazione ed erogazione**
- 2. Servizi per l'orientamento: organizzazione ed erogazione**
- 3. Servizi per l'integrazione ed i percorsi personalizzati: progettazione, organizzazione ed erogazione**
- 4. Servizi per l'accompagnamento al lavoro: organizzazione ed erogazione**

Tali processi sono rappresentati nei flussi di attività di Fig. 07.03.1, 07.03.2 , 07.03.3 e 07.03.4 riportati in allegato1, dove sono indicate le funzioni di ABF demandate a svolgere le singole attività e le procedure gestionali in cui sono dettagliate le modalità operative relative ad ogni attività.

I singoli processi sono monitorati e tenuti sotto controllo tramite le registrazioni definite nelle singole procedure, le Non Conformità, le Azioni Correttive e Preventive e le Verifiche Ispettive Interne, (si veda la Sezione 08 del presente Manuale).

I risultati raggiunti dai singoli processi (valori degli indici di efficienza ed efficacia) sono verificati tramite l'elaborazione dei dati effettuata secondo quanto descritto nella Procedura Gestionale PG-08-01 "Analisi dei dati".

Il Riesame da parte della Direzione (si veda la Sezione 05 del presente Manuale) è la sede in cui, nella logica del miglioramento continuativo, si analizzano i dati ed i risultati raggiunti, si definiscono gli obiettivi e si pianificano le risorse (umane e materiali) da allocare per raggiungerli.

07.04 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE (p.to 7.2 norma)

I servizi erogati dall'organizzazione sono di natura formativa, di orientamento, di integrazione e di accompagnamento al lavoro.

Requisiti cogenti relativi alle azioni formative e di orientamento

I requisiti cogenti per l'organizzazione sono riportati alla sezione 02 del presente Manuale.

Il sistema clienti

Il Sistema clienti dell'organizzazione è costituito:

- ✓ dagli organismi pubblici che hanno compiti istituzionali di rappresentanza delle esigenze formative e sociali (Provincia di Bergamo, ASL di Bergamo, altri Enti Pubblici interessati)



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 07

Erogazione del servizio

Terza Edizione

Revisione 01

Data: 06.10.2014

Pag. 3 di 14

- ✓ dagli organismi pubblici che hanno compiti di governo e finanziamento del sistema formativo, quali la Regione Lombardia e la Provincia di Bergamo
- ✓ dai soggetti con problematiche di natura diversa (minori ed adulti con fabbisogno formativo e di orientamento scolastico o al lavoro; minori con difficoltà socio-relazionali e/o problemi di abbandono e dispersione scolastica; minori sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria Minorile; disabili con varie caratteristiche ,ecc.) e dalle loro famiglie
- ✓ dai potenziali utenti dei servizi al lavoro
- ✓ dalle aziende che agiscono sul territorio e che hanno necessità di formazione del proprio personale o di ricerca di personale.

Le relazioni con il territorio

L'organizzazione collabora strettamente e mantiene i necessari continui contatti con tutti le componenti del Sistema clienti che agiscono nella Provincia di Bergamo.

In particolare l'organizzazione assicura il necessario supporto ai soggetti in difficoltà che entrino in relazione con ABF ed alle loro famiglie

Individuazione del fabbisogno di servizi

Il Responsabile Ricerca, Progettazione e Sviluppo ed il Responsabile dei processi di accompagnamento al lavoro, supportati ai Coordinatori e dai Referenti, gestiscono, per quanto di competenza, le relazioni con gli organismi pubblici e le aziende e mantengono i contatti con i singoli soggetti e le loro famiglie al fine di analizzare il fabbisogno di interventi di natura formativa, di orientamento, di accompagnamento al lavoro, di progetti socio-occupazionali, di lavoro guidato e socio-educativi.

Normalmente i fabbisogni del Sistema clienti vengono portati all'attenzione dell'organizzazione:

- per presa di contatto diretta del potenziale utente o della di lui famiglia
- tramite richiesta dei Servizi o Enti Pubblici su casi singoli o di gruppo
- tramite richiesta delle aziende del territorio

Reperimento dei finanziamenti per l'erogazione dei servizi

L'organizzazione reperisce i finanziamenti necessari per erogare i propri servizi attraverso:

- ✓ i finanziamenti ottenuti in base alle **leggi del settore** relative alla formazione, all'integrazione ed all'accompagnamento al lavoro
- ✓ i finanziamenti ottenuti tramite le **doti formative** per i potenziali allievi delle varie aree professionali messe a disposizione dalla Regione Lombardia relativamente ai **percorsi triennali del Secondo ciclo**
- ✓ i finanziamenti ottenuti tramite le **doti formative** per l'erogazione di corsi approvati dalla Regione Lombardia relativamente ai **quarto anno del Secondo ciclo**
- ✓ i finanziamenti ottenuti tramite le doti per **ammortizzatori sociali** in deroga messe a disposizione dalla Regione Lombardia (**doti ricollocazione**)
- ✓ i finanziamenti ottenuti tramite gli **ammortizzatori sociali** in deroga messe a disposizione dalle aziende interessate (**doti riqualificazione**)
- ✓ i finanziamenti ottenuti tramite i **vaucher** [erogazione di corsi approvati dalla Regione Lombardia con costi in parte a carico della Regione stessa, in parte a carico degli allievi]
- ✓ i finanziamenti ottenuti tramite **partecipazione ai bandi di gara** emessi dalla dall'Unione Europea, dal Ministero della Pubblica Istruzione o dalla Regione Lombardia e dalla Provincia di Bergamo in base alle disponibilità del **Fondo Sociale Europeo**
- ✓ l'**autofinanziamento** da parte degli **allievi** per la **formazione continua**
- ✓ gli ordini per la **formazione continua** ricevuti dalle **aziende committenti**.

Analisi delle richieste di offerta di servizi

- ✓ E' responsabilità della Direzione, del Responsabile Ricerca, Progettazione e Sviluppo ed il Responsabile dei processi di accompagnamento al lavoro interpretare le esigenze (siano esse espresse od inesprese) di cui hanno avuto informazione e tradurle in un percorso formativo o di orientamento o di accompagnamento al lavoro.

L'evidenza di tale attività è data dalle informative della Direzione Generale al Consiglio di Amministrazione.

- ✓ Per poter definire le linee guida progettuali dei nuovi servizi da erogare in funzione delle segnalazioni dei fabbisogni, la Direzione ed il Responsabile Ricerca, Progettazione e Sviluppo ed



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 07

Erogazione del servizio

Terza Edizione

Revisione 01

Data: 06.10.2014

Pag. 4 di 14

il Responsabile dei processi di accompagnamento al lavoro effettuano una approfondita analisi dei vari aspetti inerenti il servizio.

Nel caso di servizi formativi, se necessario, il Responsabile Ricerca, Progettazione e Sviluppo redige un "Progetto di massima" con l'obiettivo di raggiungere una prima definizione del corsi da erogare (vedi il successivo p.to 4.1.6).

✓ L'analisi delle segnalazioni dei fabbisogni da parte del territorio effettuata dalla Direzione, dal Responsabile Ricerca, Progettazione e Sviluppo e dal Responsabile dei processi di accompagnamento al lavoro può portare alle seguenti diverse conclusioni:

- a) i requisiti sono chiaramente definiti ed il servizio è attuabile
- b) i requisiti non sono chiaramente definiti e si rende quindi necessario un approfondimento con il Sistema clienti per ottenere i chiarimenti opportuni
- c) non esistono le condizioni per effettuare i servizi richiesti.

Qualora in prima istanza venga accertata la fattibilità tecnica del servizio (caso a), o una volta ricevuti tutti i chiarimenti necessari sui requisiti del servizio mediante una tempestiva comunicazione con il cliente (caso b), si passa all'inserimento del servizio tra quelli erogati ufficialmente da ABF..

Nel caso c), la richiesta di offerta viene declinata e l'organizzazione informa il Cliente in merito all'impossibilità di soddisfare l'esigenza segnalata.

Redazione e presentazione dell'offerta di servizio

Per quanto riguarda i servizi formativi ed i servizi per l'accompagnamento al lavoro finanziati dagli Enti pubblici l'organizzazione offre le proprie attività tramite la promozione sul territorio della Provincia di Bergamo.

Per i servizi formativi ABF:

- richiede l'approvazione della Regione Lombardia dei corsi progettati
- raccoglie la disponibilità dei potenziali allievi dotati di dote formativa tramite l'iscrizione a i corsi
- partecipa (normalmente per via telematica) ai bandi di gara emessi dalla Regione Lombardia

Per i servizi di accompagnamento al lavoro ABF entra in contatto con i potenziali soggetti interessati a cui illustra i servizi offerti.

Solo nel caso di erogazioni di corsi autofinanziati (da allievi o da aziende del territorio) ABF emette formale offerta.

Tale offerta è scritta e documenta in modo dettagliato:

- le caratteristiche del servizio
- le modalità di erogazione e controllo del servizio
- gli aspetti economici

La Direzione o il Responsabile Ricerca, Progettazione e Sviluppo danno evidenza di aver riesaminato l'offerta prima del suo invio, tramite firma apposta sulla stessa.

Ricevimento ed accettazione degli ordini

Gli atti ufficiali dell'Unione Europea, del Ministero della Pubblica Istruzione, della Regione Lombardia e della Provincia di Bergamo, le iscrizioni da parte degli utenti e gli ordini formali delle aziende committenti costituiscono gli ordini che pervengono alla Direzione di ABF.

Nel caso di erogazioni di doti da parte della Regione Lombardia, l'ordine è ottenuto tramite i siti regionali ma ciò dedicati.

Nel caso di offerte, la Direzione (Direzione Generale o Responsabili delle strutture territoriali), con il supporto del Servizio Ricerca, Progettazione e Sviluppo, ne verifica la corrispondenza con la relative offerte o con la documentazione di partecipazione ai bandi di gara e vi appone firma per dare evidenza dell'avvenuto controllo.

Nel caso in cui il riesame dell'ordine evidenzia differenze significative rispetto all'offerta, la Direzione, dovrà rivalutare il servizio da erogare sulla base delle modifiche (siano esse di tipo tecnico, organizzativo o economico), ricorrendo se necessario anche alla ri-progettazione del servizio stesso.

In ogni caso la Direzione si tiene in contatto con il cliente per capire le motivazioni delle modifiche apportate e proporre eventuali soluzioni alternative.

Gestione interna degli ordini

La Direzione (Direzione Generale o Responsabili delle strutture territoriali), dopo ottenuto formalmente l'erogazione delle doti o aver effettuato il riesame dell'ordine, dà mandato:

- al Responsabile del Servizio Ricerca, Progettazione e Sviluppo di effettuare la progettazione esecutiva del servizio da erogare (se necessario in quanto nuovo servizio) e ai Coordinatori dei



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 07

Erogazione del servizio

Terza Edizione

Revisione 01

Data: 06.10.2014

Pag. 5 di 14

corsi/settori della struttura territoriale interessata di organizzare l'erogazione del servizio)

- ai Responsabili dei servizi al lavoro di erogare il servizio richiesto

Comunicazione con il cliente

ABF mette in atto le necessarie attività al fine di mantenere una efficace comunicazione con il sistema clienti in tutte le fasi di erogazione del servizio, in particolare con gli allievi e le famiglie:

- prima della redazione dell'offerta, mantenendo vive tutte le relazioni con il territorio
- prima della formalizzazione dell'ordine, tramite tutte le necessarie azioni al fine di fornire agli organi istituzionali ed alle aziende committenti tutti i chiarimenti e le informazioni richieste
- prima e durante l'erogazione dell'azione di orientamento e/o dell'azione formativa o dell'azione di accompagnamento al lavoro, tramite colloqui tenuti dal corpo docente con gli allievi e le famiglie
- dopo l'erogazione dell'azione formativa o di accompagnamento al lavoro, attraverso la gestione di tutte le informazioni di ritorno, soprattutto quelli inerenti il raggiungimento dei valori degli indicatori di efficienza ed efficacia prescritti dalla Regione Lombardia, con particolare attenzione all'esito occupazionale.

Le modalità operative relative alle attività sopra descritte, sono riportate nella Procedure Gestionale PG-10-01 "Gestione delle offerte e degli ordini".

07.05 PROGETTAZIONE e SVILUPPO (p.to 7.3 norma)

I servizi formativi si suddividono normalmente nel seguente modo:

- *Servizi standard*, costituiti dai servizi che vengono proposti al sistema cliente sulla base di un catalogo (servizi a catalogo) [es. i corsi triennali secondo ciclo obbligo scolastico]
- *Servizi fuori standard*, costituiti da servizi personalizzati sulle esigenze (esplicite ed implicite) che il sistema cliente desidera siano soddisfatte e pertanto sono oggetto di specifica personalizzazione (servizi su commessa) [es. percorsi formativi personalizzati PIP].

I servizi erogati da ABF sono strettamente legati alla natura della domanda del sistema clienti che si evolve in continuità nel tempo e quindi possono essere definiti standard nella forma organizzativa (format) ma fuori standard per quanto riguarda il contenuto.

La progettazione riguarda quindi i nuovi contenuti e le forme organizzative innovative rispetto ai servizi erogati in passato.

Le attività progettuali riguardano:

- la *progettazione di massima*, sviluppata come supporto alle richieste di finanziamento o della partecipazione a bandi di gara.
- la *progettazione esecutiva di dettaglio*, sviluppata a fronte dell'acquisizione del finanziamento o dell'ordine.

Progettazione di massima (macroprogettazione)

La progettazione di massima ha l'obiettivo di raggiungere una prima definizione dell'azione formativa (contenuti, programma, risorse materiali ed umane necessarie).

Il livello di definizione del progetto di massima è comunque tale da fornire tutti i dati necessari per la preparazione corretta e completa o di una proposta di finanziamento o di una offerta.

Le fasi del Progetto di massima sono:

1. Il **Riesame preliminare** effettuato che ha lo scopo di esaminare di tutti gli elementi relativi ai fabbisogni di servizi da parte del Sistema clienti di cui si è in possesso (**elementi di ingresso del progetto di massima**).

Normalmente i fabbisogni del Sistema clienti vengono portati all'attenzione dell'organizzazione:

- per presa di contatto diretta del potenziale utente o della di lui famiglia
- tramite richiesta dei servizi o enti pubblici su casi singoli o di gruppo
- tramite richiesta delle aziende.

Le segnalazioni ricevute (documento di segnalazione ed eventuale relazione allegata; richiesta di offerta) vengono valutate sia tramite incontri con i servizi richiedenti o le aziende committenti sia tramite colloqui con le famiglie e con il soggetto a cui dovrebbe essere rivolto il servizio.

Le singole situazioni rilevate vengono infine valutate nell'insieme, in modo da definire se sia necessario proporre un nuovo specifico servizio o sia sufficiente la prosecuzione o ripetizione di un servizio già in atto.

2. Lo **sviluppo del progetto di massima** viene effettuato, una volta accertata la fattibilità tecnica del



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 07

Erogazione del servizio

Terza Edizione

Revisione 01

Data: 06.10.2014

Pag. 6 di 14

servizio richiesto; il grado di approfondimento di tale progetto è finalizzato a garantire la corretta definizione delle metodologie di erogazione del servizio, la corretta valutazione delle risorse, dei costi e dei tempi di realizzazione, onde poter redigere il documento da sottoporre all'approvazione della Provincia di Bergamo.

3. Il **Riesame finale** che ha lo scopo di esaminare i risultati della progettazione, onde verificare che siano stati soddisfatti i requisiti di ingresso:

- che siano stati tenuti in conto tutti i requisiti del cliente
- che il grado di sviluppo del progetto sia tale da garantire la corretta stesura degli elaborati tecnici, la concreta realizzabilità dell'azione formativa, la corretta valutazione dei costi e dei tempi di realizzazione.

L'evidenza di tale attività (**elementi di uscita del progetto di massima**) è data dai dati inseriti in Monitor Web o dalle relazioni presentate ai clienti.

Progettazione esecutiva (microprogettazione)

La progettazione è pianificata attraverso l'attuazione delle seguenti fasi:

1. **Riesame preliminare degli elementi di ingresso:** analisi e definizione delle specifiche di servizio
2. **Sviluppo del progetto:** definizione delle specifiche di erogazione e delle specifiche di controllo
3. **Verifica degli elementi di uscita:** esame della correttezza e completezza della documentazione
4. **Riesame finale del progetto:** esame del soddisfacimento dei requisiti di ingresso
5. **Validazione del progetto:** benessere del cliente e-o verifica nel corso dell'erogazione
6. **Gestione delle modifiche**

Riesame preliminare degli elementi di ingresso	
Responsabile	Coordinatori corsi/settore
Partecipanti al Riesame	Servizio Ricerca, Progettazione e Sviluppo Coordinatori corsi/settore
Interfaccia esterna dell'organizzazione	I servizi che hanno effettuato le segnalazioni, le famiglie, la Regione Lombardia, la Provincia di Bergamo, i referenti delle aziende committenti
Elementi di ingresso	Il Progetto di massima L'approvazione ufficiale della Regione o della Provincia di Bergamo Il valore stabilito dalla Regione Lombardia riguardo agli indici di efficienza ed efficacia L'ordine delle aziende committenti Risultati di precedenti corsi erogati
Elementi di uscita	Specifiche di servizio
Sviluppo del progetto	
Responsabile	Coordinatori corsi/settore
Interfaccia esterna dell'organizzazione	I servizi che hanno effettuato le segnalazioni, le famiglie, la Regione Lombardia, la Provincia di Bergamo, i referenti delle aziende committenti
Elementi di ingresso	Specifiche di servizio
Elementi di uscita	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Specifiche di erogazione ▪ Specifiche di controllo
Verifica degli elementi di uscita	
Responsabile	Coordinatori corsi/settore
Elementi di ingresso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Specifiche di erogazione ▪ Specifiche di controllo
Attestazione della verifica	Firma sulla documentazione
Riesame finale del progetto	
Responsabile	Coordinatori corsi/settore
Partecipanti al Riesame	Responsabile struttura territoriale Coordinatori corsi/settore
Interfaccia esterna del Organizzazione	I servizi che hanno effettuato le segnalazioni, le famiglie, la Regione Lombardia, la Provincia di Bergamo
Risultato del Riesame	Benessere all'organizzazione ed erogazione dell'attività formativa o di orientamento



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 07

Erogazione del servizio

Terza Edizione

Revisione 01

Data: 06.10.2014

Pag. 7 di 14

Validazione del progetto

Benestare Cliente	Benestare all'erogazione del finanziamento e/o ad implementare del servizio formativo
Verifica nel corso dell'erogazione	Esito positivo dei controlli iniziali, in process, ex-post

Gli **elementi di uscita del progetto** sono le specifiche di servizio, di erogazione e di controllo e tutta la documentazione pertinente.

Talvolta i Coordinatori corsi/settore preparano un documento riassuntivo in cui sono indicati tutti i principali aspetti del servizio formativo progettato.

Gestione delle modifiche

Possano essere richieste modifiche ed integrazioni nei seguenti casi:

- richiesta del Sistema clienti
- modifiche durante lo sviluppo del progetto
- su segnalazione dei partecipanti al servizio per specifiche esigenze
- non conformità rilevate durante l'erogazione del servizio

Tali modifiche devono:

- essere approvate dal Responsabile della struttura territoriale e, se necessario, dal Servizio Ricerca, Progettazione e Sviluppo
- se necessario essere approvate dal Cliente
- essere ufficializzate tramite il "Piano di Progetto"
- essere archiviate con la documentazione del servizio formativo

I dettagli operativi sono descritti nella Procedura Gestionale PG-12-01 "Tenuta sotto controllo della progettazione e sviluppo".

07.06 APPROVVIGIONAMENTO (p.to 7.4 norma)

Selezione e qualificazione dei fornitori

I principali prodotti-servizi esterni utilizzati dall'organizzazione sono:

- ✓ le prestazioni professionali con natura e finalità formativa
- ✓ i beni e i servizi di supporto

I fornitori potenziali vengono selezionati, in base alle direttive del CdA, o dal Servizio Amministrazione di ABF o direttamente dalla Provincia di Bergamo, in relazione alla loro capacità di fornire prodotti-servizi conformi ai requisiti dell'organizzazione.

Una volta superato l'iter relativo alla qualificazione, il fornitore viene inserito nella Lista dei fornitori qualificati.

• **Iter di qualificazione del personale esterno che effettua prestazioni professionali nelle attività di erogazione dei servizi formativi**

Il personale docente a tempo determinato viene selezionato in base ai requisiti (titolo di studio e/o esperienza) definiti dalla Regione Lombardia (vedi Decreto n°2298/2008).

In base tali requisiti, riportati nella Procedura Gestionale PG-05-01 "Valutazione competenze e formazione del personale", vengono definite dalla Direzione di ABF opportune graduatorie.

• **Iter di qualificazione dei fornitori di beni e servizi di competenza di ABF**

I fornitori potenziali vengono selezionati dall'Ufficio Acquisti in relazione alla loro capacità di fornire prodotti-servizi conformi ai requisiti di ABF.

L'Ufficio Acquisti, nell'ambito del programma di razionalizzazione degli acquisti pubblici, è tenuto obbligatoriamente a selezionare i fornitori tra quelli indicati da CONSIP (MEMA) o dalla Centrale acquisti della Regione Lombardia.

Nel caso in cui non possa essere utilizzato un fornitore CONSIP o della Centrale acquisti (mancanza della categoria merceologica di interesse), l'Ufficio Acquisti può selezionare autonomamente il fornitore tramite gara di appalto e garantendo l'esame di diverse offerte in alternativa (almeno 5).

a) - *Valutazione 1^a fornitura*

Ai potenziali fornitori viene inviato l'ordine di una prima fornitura di materiali o servizi, il cui livello qualitativo viene attentamente valutato.

Se il giudizio è positivo, prosegue l'iter di qualificazione.

b) - *Questionario di pre-valutazione*

Il fornitore che sia un fornitore storico di provata affidabilità, che abbia una struttura di piccole



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 07

Erogazione del servizio

Terza Edizione

Revisione 01

Data: 06.10.2014

Pag. 8 di 14

dimensioni, che sia stato indicato da CONSIP, o dalla Centrale acquisti della Regione Lombardia oppure che possieda la certificazione UNI EN ISO 9001, viene qualificato direttamente dopo la valutazione della 1^a fornitura.

Il questionario di pre-valutazione (MOD-RSQ-11-01) ha lo scopo di acquisire informazioni sulle modalità messe in atto dal fornitore per tenere sotto controllo la qualità delle forniture e/o dei servizi erogati.

Il questionario di pre-valutazione, viene inviato al potenziale fornitore con lettera di accompagnamento indicante le motivazioni dell'iniziativa e con esplicita richiesta di nel più breve tempo possibile.

Sulla base di quanto dichiarato dal fornitore nel questionario di pre-valutazione, il Coordinatore dell'Area interessata, l'Amministrazione ed RSQ esaminano le risposte contenute e prendono la conseguente decisione:

- a) - inserire direttamente il fornitore nella Lista fornitori qualificati.
- b) - approfondire la valutazione con un Audit presso il fornitore stesso.
- c) - escludere il fornitore in quanto non idoneo.

N.B. Se il fornitore ha struttura di piccole dimensioni, L'Amministrazione e RSQ potrebbero valutare non opportuno inviare il questionario MOD-RSQ-11-01, sostituendolo con una Scheda di pre-valutazione del fornitore, redatta dall'Amministrazione e RSQ stessi.

c) - Audit presso il fornitore

La decisione di effettuare la valutazione di un fornitore (nuovo o già inserito nella Lista fornitori qualificati) attraverso un audit può nascere dalle seguenti considerazioni:

1. criticità del prodotto per l'organizzazione
2. necessità che il sistema qualità del fornitore abbia lo standard richiesto per prodotti o servizi specifici
3. esame dei dati storici relativi alle Non Conformità riscontrate su materiali/servizi forniti.

Gli eventuali Audit presso i fornitori sono condotti a cura dei competenti uffici della Provincia di Bergamo, secondo modalità operative dagli stessi definite.

• **Iter di qualificazione delle aziende del territorio presso cui vengono effettuati gli stage**

Le aziende ove possono essere effettuati gli stage degli allievi delle Strutture territoriali di ABF vengono scelte in base all'interesse ed alla capacità delle stesse nel supportare il processo di accompagnamento al lavoro degli allievi.

Prima dello stage, il personale di ABF è tenuto a verificare l'infrastruttura esterna sia adeguata soprattutto dal punto di vista del rispetto delle norme di sicurezza.

Ogni singola Struttura territoriale di ABF predispone e comunica all'Amministrazione l'elenco delle aziende qualificate all'effettuazione di stage.

Valutazione periodica dei fornitori da parte di ABF

Tutti i fornitori qualificati vengono sottoposti a valutazione periodica relativamente alla capacità di garantire:

- la costanza della qualità delle prestazioni professionali/forniture
- il rispetto dei termini contrattuali (continuità della prestazione professionale, rispetto dei tempi di consegna, ecc.)
- il raggiungimento degli obiettivi economici concordati (prezzi, sconti, modalità di pagamento)
- la flessibilità alle richieste dell'organizzazione.

• **Valutazione periodica del personale esterno che effettua prestazioni professionali nelle attività di erogazione dei servizi formativi**

✓ Al fine di raggiungere gli obiettivi definiti, l'organizzazione attua una mirata politica verso il personale, sia interno che esterno, che effettua prestazioni professionali nelle attività di erogazione dei servizi formativi

In particolare la Direzione di ABF :

- definisce le responsabilità e l'autorità nell'ambito dell'organizzazione, come riportato ai par. 05.08.01 e 05.08.02 del presente manuale
- individua le competenze necessarie per lo svolgimento delle attività che attengono ai processi di erogazione delle attività formative e di di orientamento (vedi par. 4.1 della Procedura PG-05-01), tenendo in conto quanto previsto dalle LG.RL (vedi Decreti n°2298/2008)
- valuta le competenze reali del personale e, se necessario, programma le azioni formative per



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 07

Erogazione del servizio

Terza Edizione

Revisione 01

Data: 06.10.2014

Pag. 9 di 14

colmare le eventuali carenze (vedi la "Scheda valutazione competenze del Personale" ed il "Piano annuale di formazione del personale")

- verifica l'efficacia delle azioni formative effettuate (vedi la "Scheda valutazione competenze del Personale" ed il "Piano annuale di formazione del personale").

- ✓ Al fine di valutare il livello qualitativo della prestazione professionale dei docenti-operatori esterni, la Direzione compila con cadenza annuale la "**Scheda valutazione competenze del personale**" in cui vengono valutate, tramite opportuno punteggio, la competenza professionale, le caratteristiche personali ed il comportamento generale dei singoli soggetti.

Sulla base di tale valutazione la Direzione::

- conferma la piena idoneità del docente-operatore esterno
- conferma l'idoneità del docente-operatore esterno ma ritengono necessarie opportune azioni formative per adeguarne le competenze
- ritiene il docente-operatore esterno non idoneo e quindi ne decidono la sospensione dal servizio.

- **Valutazione periodica dei fornitori di beni e servizi**

a) - Valutazione condizioni economiche

La valutazione relativa al prezzo viene effettuata valutando, in ragione del servizio/fornitura richiesto, il costo medio (prezzi, sconti, modalità di pagamento) dei prodotti/servizi acquisiti con i costi di mercato conosciuti (richieste di più offerte, indagini ed informazioni ricevute).

N.B.: la valutazione delle condizioni economiche ha valore prevalente rispetto agli altri elementi di valutazione.

b) - Valutazione qualitativa

La valutazione qualitativa (aggiornata annualmente) viene normalmente effettuata sulla base di riscontri oggettivi risultanti dall'analisi delle forniture e dei servizi erogati.

Solo se ritenuto necessario in funzione dei volumi di acquisto e della criticità dei prodotti-servizi, la valutazione è effettuata sulla base di un Audit presso il fornitore.

Tutti i prodotti ed i servizi di fornitura esterna vengono controllati dall'organizzazione o in ingresso o nel corso dell'erogazione del servizio formativo in conformità a quanto prescritto nella Procedura PG-11-02 "Gestione ordini di acquisto".

Qualora, durante i processi relativi all'erogazione del servizio formativo, il personale dell'organizzazione verifichi il mancato rispetto dei requisiti dell'ordine di acquisto, viene aperta una Non Conformità e ne viene data segnalazione al fornitore per la presa in carico della soluzione.

Tutte le Non Conformità vengono registrate da RSQ e vengono tenute in conto nell'elaborazione dei dati relativi ai singoli fornitori.

In funzione del numero di Non Conformità e della loro gravità, viene elaborata una opportuna statistica relativa ai singoli fornitori (vedi la Procedura PG-08-01 "Analisi dei dati").

Sulla base dei risultati di tale statistica (di norma aggiornata annualmente), il Coordinatore dell'area interessata, il Servizio Amministrazione e il Responsabile del Sistema Qualità sono in grado di dare un giudizio oggettivo relativamente alla qualità ed affidabilità tecnica del singolo fornitore.

c) - Valutazione servizio

La valutazione relativa al servizio viene ottenuta sulla base dell'analisi dell'affidabilità e flessibilità del fornitore:

- ✓ del rispetto dei termini contrattuali (continuità della prestazione professionale, rispetto dei tempi di consegna, ecc.)
- ✓ della flessibilità alle richieste dell'organizzazione

Il rispetto dei termini contrattuali viene esaminato valutando se gli eventuali disservizi:

- non hanno provocato Non Conformità
- hanno provocato Non Conformità interne ad ABF, senza ricadute sui clienti
- hanno provocato ricaduta sul cliente, con o senza Reclami Cliente

- **Valutazione periodica delle aziende del territorio presso cui vengono effettuati gli stage**

Le aziende ove sono stati effettuati gli stage (percorsi formativi in alternanza scuola-lavoro) vengono valutate in base all'interesse ed alla capacità delle stesse nel supportare il processo di accompagnamento al lavoro degli allievi.

Al termine dello svolgimento degli stage, il personale di ABF è tenuto a valutare se l'azienda è



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 07

Erogazione del servizio

Terza Edizione

Revisione 01

Data: 06.10.2014

Pag. 10 di 14

adeguata anche dal punto di vista del rispetto delle norme di sicurezza.

Qualora ciò non fosse il Responsabile della Struttura territoriale provvede ad eliminare l'azienda dall'elenco delle aziende qualificate all'effettuazione di stage.

Definizione fabbisogni

Il Servizio Amministrazione si interfaccia con la Direzione e/o i Coordinatori dei corsi/settori delle strutture territoriali per l'individuazione e la valutazione delle risorse e per la formalizzazione dei contratti necessari all'acquisizione sia delle prestazioni professionali sia dei materiali sia dei servizi.

Il Servizio Amministrazione infine provvede o ad emettere l'ordine di acquisto, se necessario da far approvare dalla Direzione, o a richiederlo al competente ufficio della Provincia di Bergamo, dopo aver verificato la disponibilità finanziaria per il corso in oggetto, relativamente alla voce di spesa sotto la quale ricade l'ordine di acquisto in oggetto.

Per quanto riguarda gli stage (percorsi formativi in alternanza scuola-lavoro) i Coordinatori di corso/settore ne identificano la necessità in base al programma formativo.

Gestione degli ordini di acquisto

✓ Quale ente pubblico ABF nella gestione degli acquisti è tenuto al rispetto della legislazione vigente in materia:

- Decreto Legislativo n° 163 del 12 aprile 2006 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE"
- DPR n° 207 del 5 ottobre 2010 Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163"
- Circolare del Ministero Infrastrutture e Trasporti n° 4536 del 30 ottobre 2012 "Primi chiarimenti in ordine all'applicazione delle disposizioni di cui al d.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207 in particolare alla luce delle recenti modifiche e integrazioni intervenute in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture"

✓ Il Servizio Amministrazione sulla base delle richieste ricevute dai Coordinatori dei corsi/settori delle strutture territoriali e delle richieste provenienti dagli altri funzioni centrali e periferiche di ABF, ne effettua la necessaria verifica onde assicurare un corretto coordinamento di tutti gli acquisti nel rispetto delle direttive della Direzione Generale.

Su queste basi:

- richiede quando necessario le richieste di offerta e/o gestisce le gare di appalto
- effettua, se necessario e nei limiti delle proprie deleghe, la trattativa con il fornitore.

Per quanto riguarda gli stage La Struttura territoriale di ABF stipula con esse una convenzione (MOD-RSQ.13-21) in cui sono definiti i termini di effettuazione degli stage e le reciproche responsabilità.

Comunicazione formale e copia della convenzione vengono inviate all'Ispettorato del Lavoro, all'INAIL; prospetto riepilogativo di tutti gli stage viene inviato alla Provincia ed alla Regione.

✓ Il Servizio Amministrazione infine provvede ad emettere l'ordine di acquisto, se necessario da far approvare dalla Direzione Generale, dopo aver verificato la disponibilità finanziaria per il corso in oggetto, relativamente alla voce di spesa sotto la quale ricade l'ordine di acquisto in oggetto.

Se la complessità della fornitura lo richiede, il Servizio Amministrazione incaricherà i Coordinatori dei corsi/settori della struttura territoriale interessata di verificare e approvare la proposta, al fine di attestare l'adeguatezza dei requisiti specificati.

In base alla tipologia di offerta, all'ammontare dell'ordine ed alle disposizioni della Direzione Generale, la firma sull'ordine emesso dal Servizio Amministrazione, è di pertinenza o del Servizio Amministrazione stesso, o della Direzione Generale.

Tutte le eventuali variazioni o integrazioni all'ordine di acquisto, dopo i necessari accordi con il fornitore, vengono comunicate al fornitore stesso tramite variazione formale dell'ordine originale.

Verifica del prodotto acquistato

Tutti i prodotti ed i servizi di fornitura esterna vengono controllati in ingresso o durante l'erogazione dei servizi formativi secondo le modalità definite nelle procedure e nelle specifiche di controllo di ogni corso.

Qualora, durante l'erogazione dei servizi formativi, il personale di ABF verifici il mancato rispetto dei requisiti dell'ordine di acquisto, viene aperta una Non Conformità e ne viene data segnalazione al fornitore per la presa in carico della soluzione.

Tutte le Non Conformità vengono registrate da RSQ e vengono tenute in conto nell'elaborazione dei dati relativi ai singoli fornitori.



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 07

Erogazione del servizio

Terza Edizione

Revisione 01

Data: 06.10.2014

Pag. 11 di 14

07.07 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (p.to 7.5.1 norma)

L'organizzazione pianifica e tiene sotto controllo i servizi di orientamento, formativi ed al lavoro erogati, assicurando condizioni operative definite e controllate per tutte quelle attività identificate come critiche per la qualità del servizio.

E' responsabilità dei Responsabili delle Strutture territoriali, e, per quanto di competenza, dei Coordinatori dei corsi/settori, dei Referenti, avvalendosi del supporto del Servizio Amministrazione, programmare e gestire i servizi.

In particolare per i servizi formativi i Coordinatori devono::

- predisporre l'elenco dei partecipanti
- redigere il calendario delle attività (data, orari, programma, durata e sede delle attività, ecc.)
- assegnare i ruoli formativi definiti in sede di progettazione mediante lettere formali di incarico ai collaboratori esterni e ordini di servizio per il personale interno
- predisporre i locali e le attrezzature necessarie
- predisporre il materiale didattico in quantità sufficiente in base al numero dei partecipanti
- organizzare le azioni di accompagnamento e sostegno al lavoro
- organizzare se previsti gli opportuni servizi di supporto

Il controllo dell'erogazione dei servizi formativi ha lo scopo di:

- predisporre le risorse materiali e le condizioni operative per permettere la realizzazione di quanto è previsto in termini di specifiche in fase di progettazione e per consentire agli iscritti di usufruire del servizio
- prevenire l'insorgere di problemi-criticità-disservizi, classificati come "non conformità", durante l'erogazione del servizio formativo, per tutto il tempo in cui viene coinvolto direttamente l'allievo e/o agire tempestivamente per garantire comunque il raggiungimento dei risultati previsti
- effettuare le attività di monitoraggio e misurazione (in particolare riguardo gli indici di efficienza ed efficacia) anche dopo la conclusione del servizio, ove richiesto dalla particolare natura degli indici)

Nelle Procedure Gestionali:

- PG-13-01 "Programmazione e gestione operativa"
- PG-13-02 "Gestione dell'alternanza scuola-lavoro "
- PG-13-03 "Gestione delle attività delle segreterie"
- PG-17-01 "Controllo dei servizi formativi"
- PG-17-02 "Controllo dei servizi per l'orientamento formativo"
- PG-17-03 "Controllo dei servizi per l'integrazione ed i percorsi personalizzati".
- PG-17-04 "Controllo dei servizi al lavoro"

sono descritte in dettaglio le modalità operative per lo svolgimento di tali attività.

07.08 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (p.to 5.5.2 norma)

I processi identificabili come processi "speciali" sono i processi che non possono essere sottoposti a monitoraggio e misurazione.


L'erogazione di servizi di orientamento, formativi ed al lavoro possono essere considerati processi speciali, che vengono monitorati tramite:

- le specifiche definite in fase di progettazione [vedi PG-12-01]
- i controlli previsti [vedi PG-17-01/02/03/04]
- i controlli sulla competenza e professionalità del personale, in particolare del corpo docente, in termini di conoscenze, esperienza e attitudini personali [vedi PG-05-01].

Inoltre in caso di progettazione di un nuovo servizio, è richiesta la validazione finale del progetto [vedi PG-12-01], prima che il servizio possa essere considerato sotto controllo.

07.09 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA' (p.to 5.5.3 norma)

L'organizzazione ha messo in atto opportune modalità operative per garantire l'identificazione di tutti gli

	MANUALE DELLA QUALITA'			
	Sez. 07	Erogazione del servizio		
	Terza Edizione	Revisione 01	Data: 06.10.2014	Pag. 12 di 14

elementi che costituiscono il singolo servizio formativo o di orientamento, al fine garantirne la rintracciabilità sia durante tutto il processo di erogazione sia successivamente al suo completamento.

Identificazione del servizio erogato e dei suoi elementi costitutivi

Ogni servizio erogato viene identificato sin dalla fase di progettazione con un codice univoco di identificazione.

Tutta la documentazione relativa a quel servizio erogato è contrassegnata con il codice sopra descritto e con l'anno o periodo di erogazione del servizio.

Rintracciabilità del servizio erogato e dei suoi elementi costitutivi

A fronte di qualsiasi esigenza interna ed esterna è sempre possibile, attraverso il titolo ed il codice identificativo del servizio formativo o di orientamento, risalire a tutti i documenti specifici relativi al servizio stesso.

Identificazione di servizi o beni non conformi

Il personale che rileva la non conformità di servizi o beni (accettazione in ingresso, durante l'erogazione dei servizi) provvede all'apertura di una Non Conformità ed alla sua segnalazione sul Piano dei controlli, essa sarà gestita da RSQ in conformità alle procedure.

Nel caso si tratti di materiali si applica sugli stessi o un bollino rosso o un tagliando rosso, al fine di evidenziare lo stato di non conformità, il che ne esclude tassativamente l'utilizzo.

Il materiale viene quindi segregato in attesa della decisione in merito (chiusura della Non Conformità) in modo da non poter essere confuso con il materiale conforme.

07.10 PROPRIETA' DEI CLIENTI ED UTILIZZO DELLE STRUTTURE ESTERNE (p.to 7.5.4 norma)

✓ Vengono considerati proprietà dei clienti **tutti i documenti, attestati, e quant'altro forniti all'atto dell'iscrizione**. Tali documenti vengono trattati in modo da garantire la tutela dei dati personali in base D.Lgs. n° 196 del 30 giugno 2003: "Codice in materia di protezione dei dati personali " (vedi DPS).

Nell'eventualità che documenti di proprietà del cliente vengano persi o accidentalmente danneggiati o comunque riscontrati inadeguati all'utilizzo, ABF provvederà a comunicare l'avvenuto per iscritto al cliente e a conservare e registrare copia della comunicazione.

✓ Sono di proprietà degli allievi e delle loro famiglie **i manufatti realizzati nel corso delle attività formative**. Tali manufatti o vengono, su richiesta, riconsegnati agli allievi o, qualora particolarmente significativi e previa autorizzazione, vengono conservati dall'organizzazione.

✓ ABF può avvalersi di **strutture esterne per le attività formative**, in particolare aziende del territorio bergamasco per le attività formative in alternanza scuola-lavoro.

Prima del tirocinio, il personale di ABF è tenuto a verificare, tramite opportuna modulistica da far sottoscrivere all'azienda ospitante, che l'infrastruttura esterna sia adeguata dal punto di vista del rispetto delle norme di sicurezza.

Durante e dopo l'utilizzo delle infrastrutture esterne da parte degli allievi, il personale di ABF è tenuto a verificare che quanto messo a disposizione non abbia subito danneggiamenti.

In caso di inadeguatezza della infrastruttura o di eventuale danneggiamento, il corrispondente della azienda viene tempestivamente avvisato con comunicazione, se necessario scritta.

07.11 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI (p.to 7.5.5 norma)


Documentazione inerente i servizi erogati

La Direzione ed il personale hanno la responsabilità, per quanto di competenza, di provvedere alla conservazione dei documenti inerenti i servizi erogati garantendo:

- la reperibilità dei documenti per il tempo previsto dalle disposizioni di legge e regolamentarie
- il rispetto delle disposizioni di legge inerenti la privacy come previsto dal DPS
- la corretta conservazione dei documenti onde garantirne l'integrità.

Materiali di supporto

Il personale addetto alla conservazione dei materiali di supporto all'erogazione dei servizi ha la responsabilità di condurre con la dovuta diligenza le attività di movimentazione e allocazione dei materiali e dei prodotti nelle aree ad essi destinate.

	MANUALE DELLA QUALITA'			
	Sez. 07	Erogazione del servizio		
	Terza Edizione	Revisione 01	Data: 06.10.2014	Pag. 13 di 14

Accettazione in ingresso

Tutti i prodotti di fornitura esterna vengono controllati dall'organizzazione in ingresso prima di essere distribuiti.

Alla consegna, i prodotti in ingresso vengono controllati sulla base dell'identificazione dei colli e la loro corrispondenza con il DDT.

Il Servizio Amministrativo provvederà a confrontare l'ordine di acquisto con il DDT, per accertare eventuali errori o evasioni parziali dell'ordine.

L'area destinataria provvederà all'esame qualitativo di quanto pervenuto e ad apporre la propria sigla sull'ordine di acquisto, ad attestare l'avvenuto controllo.

I materiali risultati "Non Conformi" vengono segregati in apposito spazio nell'attesa che venga presa una decisione circa la loro destinazione.

Movimentazione, immagazzinamento e conservazione

Il materiale di supporto in uso presso l'organizzazione viene normalmente conservato presso le aree di competenza o presso il Servizio Amministrazione.

Non sono normalmente richiesti particolari accorgimenti per evitare eventuali danneggiamenti durante la conservazione.

Distribuzione

La consegna del materiale didattico al corpo docente ed agli allievi viene attuata di norma coi tempi e le modalità previste dall'intervento formativo.

Nel caso che l'erogazione del servizio preveda la distribuzione di dispense, l'area di competenza predispone il numero di copie necessarie degli originali approvati, normalmente conservati presso il Servizio Amministrazione.

Prodotti alimentari

I prodotti alimentari vanno conservati in conformità a quanto stabilito dal Manuale HACCP.

07.12 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MISURAZIONE E MONITORAGGIO (p.to 7.6 norma)

✦ L'erogazione dei servizi di formazione, orientamento ed al lavoro non prevede di fornire evidenza della conformità ai requisiti dei prodotti realizzati dagli allievi nei laboratori.

Inoltre l'organizzazione non utilizza per il calcolo e la misurazione alcun programma software.

Pertanto le modalità di controllo della strumentazione sono limitate a quella necessarie a garantire l'adeguatezza della strumentazione utilizzata nei laboratori alle finalità formative ed il rispetto del Manuale HACCP (ove applicabile).

All'inizio dell'anno scolastico i docenti responsabili dei vari laboratori verificano lo stato delle attrezzature, dei macchinari e della strumentazione messi a disposizione.

Essi rilasciano, in caso di esito positivo della verifica, una dichiarazione di adeguatezza delle stesse all'erogazione dell'attività formativa di competenza.

✦ **Strumentazione primaria**

Sono classificati primari quegli strumenti che vengono utilizzati nella taratura e verifica degli strumenti secondari. Essi hanno normalmente una classe di precisione superiore a quella dei secondari da tarare.

Gli strumenti primari vengono a loro volta tarati da enti (Centri SIT) riconosciuti e in grado di garantire la riferibilità della misura agli standard nazionali e internazionali.

Strumentazione secondaria

Sono classificati secondari:

⇒ quegli strumenti comunemente usati dagli allievi per effettuare misure durante le attività formative svolte in laboratorio

⇒ gli strumenti per la misurazione della temperatura a bordo delle celle frigorifere

La taratura degli strumenti secondari avviene per confronto con le indicazioni degli strumenti primari, secondo le modalità di taratura stabilite dall'organizzazione.

Identificazione degli strumenti

Tutti gli strumenti tenuti in regime di calibrazione sono identificati ed elencati su apposito registro.

Ogni strumento ha una sua specifica scheda.



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 07

Erogazione del servizio

Terza Edizione

Revisione 01

Data: 06.10.2014

Pag. 14 di 14

Modalità e frequenza dei controlli

Per i controlli ordinari RSQ, in accordo con i responsabili dei vari laboratori, decide gli intervalli di controllo sia degli strumenti primari che di quelli secondari.

La frequenza dei controlli è stabilita in funzione della tipologia dello strumento, della classe di precisione richiesta e del tipo di impiego previsto.

Si prevedono controlli straordinari ogni qualvolta si verificano i seguenti casi:

- a) quando chi lo utilizza ritiene che lo strumento non sia più affidabile
- b) qualora si verificano cadute, urti o presunti danneggiamenti.

In tutti questi casi, se lo strumento è ancora utilizzabile, si procede al controllo senza aspettare la naturale scadenza a calendario.

Strumenti non conformi

Gli strumenti o le attrezzature di misura accertati fuori dai limiti di tolleranza, vengono classificati non conformi e riutilizzati solo dopo controllo con esito positivo.

Nel caso la Non Conformità sia giudicata "grave " lo strumento risulta essere non idoneo all'uso; pertanto sarà segregato o alienato.