 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 1 di 90

MANUALE DELLA QUALITA'

secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008

Identificazione del documento

Codice: MQ	File: \\Server2k\qualità\Qualità\VISION\Manuale\MANUALE VISION ed1.doc
Titolo: Manuale della Qualità	

Stato delle edizioni

Edizione n°	Motivo della edizione	Data
0	Prima edizione	19/10/03
1	Revisione generale con aggiornamenti normativi e organizzativi	21/11/09

Approvazione ed emissione

	Data	Firma
Redatto da : RAQ	21/11/09	Baldelli Emanuele
Verificato da : Direzione	21/11/09	Giorgi Roberto
Approvato da : Presidente	21/11/09	Giorgi Roberto

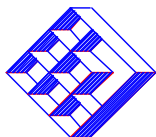
Stato della copia

Tipo di copia: ↑ controllata		↑ non controllata	
Copia n° :		Copia n° :	
Consegnata a :		Consegnata a :	
In data :		In data :	
Firma RAQ per distribuzione :		Firma RAQ per distribuzione :	
Firma per ricevuta :		Firma per ricevuta :	

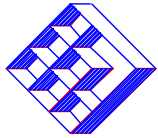


INDICE DEL MANUALE

INDICE DEL MANUALE	2
0. INTRODUZIONE (R)	6
0.1 Generalità	6
0.1.1 Presentazione	6
Libera e autonoma.....	7
0.1.2 Dati di sintesi	8
0.1.3 I servizi offerti (R)	8
0.1.3.1 Formazione di base	9
0.1.3.2 Formazione integrata con la scuola media superiore	10
0.1.3.3 Istruzione (Istituto Tecnico Industriale e Istituto Professionale per Industria e Artigianato (R))	11
0.1.3.4 Formazione a supporto dei contratti di causa mista (apprendistato).....	12
0.1.3.5 Formazione post-diploma e post-laurea.....	13
Destinatari	13
0.1.3.6 Formazione tecnico-professionale superiore integrata	14
0.1.3.7 Formazione continua e permanente	15
0.1.3.8 Formazione per persone svantaggiate	16
0.1.4 I settori di attività (R).....	17
0.1.5 Collaborazioni.....	17
0.2 Approccio per processi	17
0.2.1 Schema di interazione tra i processi individuati	19
0.3 Relazioni con la ISO 9004	20
0.4 Compatibilità con altri sistemi di gestione	20
0.5 Presentazione del Manuale della Qualità	20
0.6 Modifiche del manuale rispetto all'edizione precedente	20
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE ®	21
1.1 Generalità	21
1.2 Applicazione	21
1.2.1 Esclusioni ammesse	21
2. RIFERIMENTI NORMATIVI (R)	22
3. TERMINI E DEFINIZIONI.....	22
4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	22
4.1 Requisiti generali	22
4.1.1 Processo di progettazione.....	24
4.1.2 Processo di riesame del contratto.....	25
.....	25
4.1.3 Processo di pianificazione ed erogazione del servizio.....	26
4.1.4 Processo acquisti "materiali ed attrezzature"	27
4.1.5 Processo Acquisti Prestazioni Professionali	28
4.1.6 Processo Formazione del personale	29
4.1.7 Processo Ricerca fondi e Ricerca e sviluppo	30
.....	30
4.1.8 Processo Verifiche sul prodotto	31
4.2 Requisiti generali della documentazione	32



4.2.1	Generalità	32
4.2.1.1	La politica per la qualità.....	32
4.2.1.2	Il Manuale della Qualità.....	32
4.2.1.3	Le Procedure	32
4.2.1.4	Le Istruzioni	33
4.2.1.5	I Moduli.....	33
4.2.1.6	Le RegISTRAZIONI	33
4.2.1.7	I Piani della Qualità.....	33
4.2.1.8	La Documentazione di origine esterna.....	33
4.2.1.9	Il Progetto Educativo	33
4.2.2	Manuale della Qualità	37
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti.....	38
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni.....	39
5.	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE.....	39
5.1	Impegno della Direzione	39
5.2	Attenzione al cliente	40
5.2.1	Clienti esterni	40
5.2.2	Clienti interni	41
5.3	Politica per la qualità	42
5.4	Pianificazione	43
5.4.1	Obiettivi per la qualità.....	43
5.4.2	Pianificazione per la qualità.....	44
5.4.2.1	Processi relativi alle attività	45
5.4.2.2	Processi di supporto	45
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	46
5.5.1	Responsabilità ed autorità	47
5.5.1.1	Organigramma dell'ENDO-FAP Fano	48
5.5.1.2	Funzioni in organigramma e relativa sigla di abbreviazione	49
5.5.1.3	Matrice delle principali responsabilità.....	50
5.5.2	Rappresentante della Direzione	51
5.5.2.1	Compiti del rappresentante della Direzione.....	51
5.5.3	Comunicazione interna	52
5.6	Riesame da parte della direzione	53
5.6.1	Requisiti generali	53
5.6.2	Elementi in ingresso del riesame	53
5.6.3	Risultati del riesame.....	54
6.	GESTIONE DELLE RISORSE.....	55
6.1	Messa a disposizione delle risorse	55
6.2	Risorse umane	55
	• PAQ 06.02 Valutazione e qualificazione subforniture di materiali ed attrezzature	56
6.2.1	Incarichi al personale	56
6.2.2	Addestramento, consapevolezza e competenza	56
6.3	Infrastrutture	56
	• PAQ 09-02 Controllo e manutenzione macchine ed attrezzature	57
6.4	Ambiente di lavoro	57
7.	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO.....	57



7.1 Pianificazione dei processi di realizzazione	58
7.2 Processi relativi al cliente	59
7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	59
7.2.2 Riesame dei requisiti del prodotto	60
7.2.3 Comunicazione con il cliente	61
Modalità di comunicazione	61
7.2.3.1 Cliente committente pubblico	61
7.2.3.2 Cliente committente privato	61
7.2.3.3 Progettazione di iniziative particolari	62
7.2.3.4 Comunicazioni tramite depliant informativi	62
7.2.3.5 Patto Formativo	62
7.2.3.6 Informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i reclami	62
7.3 Progettazione e sviluppo	62
7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo	63
7.3.1.1 Studio e attività di analisi dei bisogni scolastico/formativi	63
7.3.1.2 Proposte di nuovi progetti scolastico/formativi	64
7.3.1.3 Nuove proposte su richiesta del cliente azienda	64
7.3.1.4 Nuove proposte formative provenienti dalla sede Nazionale	64
7.3.1.5 Analisi di fattibilità	64
7.3.1.6 Fasi della progettazione di massima e suo sviluppo	65
7.3.1.7 Fasi della pianificazione, valide sia per committenti pubblici che privati	65
7.3.1.8 Elaborazione del Prospetto finanziario e completamento documentazione allegata per progetti a Bando dell'Ente Pubblico	66
7.3.1.9 Elaborazione del Prospetto finanziario per le attività a commessa e autofinanziata	66
7.3.1.10 Stesura del progetto su supporto informatico (per attività a finanziamento pubblico)	66
7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo	66
7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo	67
7.3.4 Riesame della progettazione e sviluppo	67
7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo	68
c) Verifica - Riesame di progetti a catalogo	68
7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo	68
Responsabilità per riesame, verifica e validazione	69
Modifiche operative per riesame, verifica e validazione	69
7.3.7 Gestione delle modifiche della progettazione e sviluppo	70
7.4 Approvvigionamento	70
7.4.1 Gestione dell'approvvigionamento	71
7.4.2 Informazioni relative all'approvvigionamento	71
7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati	72
7.5 Attività di produzione e di erogazione di servizi	73
7.5.1 Gestione delle attività di produzione e di erogazione di servizi	73
b) Processi con specifiche in base alla tipologia di attività o in base alla tipologia di cliente:	74
7.5.2 Identificazione e rintracciabilità	74
7.5.3 Proprietà del cliente (R)	75
Proprietà dei clienti	75
7.5.4 Conservazione del prodotto	75



**ENDOFAP
FANO**


**MANUALE DELLA QUALITA'
ISO 9001:2008**

Codice documento: **MQ**

Rev. **0** del **21/11/09**

Pag. **5** di **90**

7.5.5	Validazione dei processi di produzione ed erogazione di servizi (R).....	76
7.6	Gestione dei dispositivi di misurazioni e monitoraggio	76
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	78
8.1	Generalità	78
8.2	Monitoraggi e Misurazioni	79
8.2.2	Verifiche Ispettive Interne	81
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	82
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei prodotti.....	83
8.3	Gestione del prodotto non conforme	85
8.3.1	Trattamento delle non conformità.....	86
	Non conformità da controllo di prodotto	86
	Non conformità da reclami del cliente.....	87
	Non conformità di servizio	87
	Non conformità di sistema	87
8.4	Analisi dei dati.....	87
8.5	Miglioramento	88
8.5.1	Miglioramento continuo.....	88
8.5.2	Azioni correttive	89
8.5.3	Azioni preventive.....	90

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA’ ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 6 di 90

0. INTRODUZIONE (R)

0.1 Generalità

L’Ente ENDO-FAP Fano ha deciso di applicare un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma ISO 9001:2008 con l’obiettivo primario di definire, documentare e gestire i processi aziendali per una migliore pianificazione interna ed una maggiore soddisfazione dei clienti.

0.1.1 Presentazione

Il Centro “Don Orione” di Fano opera da oltre settant’anni nell’ambito educativo promuovendo l’istruzione e formazione tecnico – professionale e l’inserimento dei giovani nel mondo del lavoro. Nata come scuola di “arti e mestieri”, nei primi decenni del ‘900, mediante l’opera di Mons. Francesco Masetti, Mons. Giuseppe Gentili e il coinvolgimento delle maestranze fanesi, la scuola aveva il compito precipuo di educare i giovani ad una formazione cristiana e professionale, sviluppare la manualità e l’abilità mediante l’esperienza di artigiani locali che prestavano la propria opera gratuitamente.

Con la presenza della Congregazione religiosa “Piccola Opera della Divina Provvidenza” la scuola di “arti e mestieri” assume il carattere e la tradizione di Centro di Addestramento Professionale (CAP) riconosciuto dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale. Opera successivamente con gli Enti locali: Regione Marche prima e l’Amministrazione provinciale di Pesaro – Urbino poi. Con la Riforma degli anni settanta in cui il sistema dell’Addestramento al lavoro viene trasformato in Formazione Professionale, il **C.F.P. - Centro di Formazione Professionale “Don Luigi Orione”** continua a educare e formare professionalmente i giovani di Fano e dell’entroterra fanese con una precisa proposta ispirata cristianamente, fondata sulla ricerca dei bisogni socio educativi e professionali, fortemente correlata con il tessuto produttivo locale, promossa e sostenuta dalle parti sociali, dalle istituzioni politiche e da quelle scolastiche.

Altro elemento peculiare dell’organizzazione del CFP “Don Orione” è il legame nazionale ed internazionale con gli altri C.F.P. appartenenti all’Opera “Don Orione” e con numerose scuole secondarie di tipo tecnico tutte dirette e coordinate dalla sede nazionale dell’ENTE NAZIONALE OPERA DON ORIONE di Roma.


Dal settembre 2000 presso il Centro Scolastico nasce anche **I.T.I. - Istituto Tecnico Industriale “Don Luigi Orione”** altra realtà che ha la finalità di promuovere nel giovane i valori tecnico – professionali, religiosi e umani ispirati ad una cultura del lavoro funzionale alla realizzazione integrale della persona.

Dal settembre 2007, nell’ottica di un ampliamento dell’offerta formativa, nello stesso centro scolastico nasce **I.P.I.A. - Istituto Professionale per Industria e Artigianato “Don Giuseppe Gentili”**

Il **Centro Scolastico** rappresenta oggi una moderna agenzia formativa che attiva servizi di *istruzione e formazione professionale* di tipo iniziale, secondario, continuo. Il Centro promuove la ricerca e la sperimentazione, la cultura del lavoro in relazione alla necessità di impiego delle moderne tecnologie e una nuova cultura del lavoro che richiede promozione di servizi di formazione permanente, di orientamento e accompagnamento occupazionale.

Il Centro si presenta come una Scuola libera e autonoma, di interesse pubblico, cattolica.

Scuola

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 7 di 90

La Scuola è uno degli strumenti più importanti di educazione che aiutano e completano il diritto originale e fondamentale della famiglia all'educazione.

E' compito della Scuola:

- coltivare con assidua cura le facoltà intellettuali, creative, estetiche dell'allievo;
- sviluppare la capacità di giudizio, la volontà, autostima e l'affettività;
- promuovere il senso dei valori;
- favorire le giuste attitudini e i saggi comportamenti;
- introdurre l'allievo nel patrimonio culturale acquisito dalle generazioni precedenti;
- preparare per la vita professionale;
- alimentare il rapporto amichevole tra alunni di diversa indole e condizione.

Libera e autonoma

Per l'importanza che il ruolo della Scuola ricopre nell'attività educativa, spetta all'allievo e ai suoi genitori la scelta del sistema di educazione e di conseguenza del tipo di Scuola che preferiscono.

Il Centro "Don Orione" di Fano si definisce pertanto come Scuola libera e autonoma, cioè non statale. Realizza difatti l'esercizio del fondamentale diritto della libertà

- delle famiglie e degli studenti che la scelgono;
- dei docenti, religiosi e laici, che vi prestano il loro servizio con l'attuazione di un particolare indirizzo educativo-culturale.

Per le esigenze di questo indirizzo, opera:

- una libera scelta dei docenti;
- una libera accettazione degli studenti, nel senso che ad ogni studente viene riconosciuto il diritto ad iscriversi alla nostra scuola, purché ne accetti liberamente lo statuto, il progetto educativo e i regolamenti;
- un peculiare adattamento di orari e programmi.


Di interesse pubblico (per tutti)

La scuola esercita sul territorio un servizio pubblico rilasciando le certificazioni e i titoli che le competono rilasciare. Per tale motivo il Centro "Don Orione" di Fano non si ritiene "Scuola privata".

Cattolica

In forza della meta globale cui tende il Progetto educativo sarà compito del Centro in quanto Scuola cattolica "coordinare l'insieme della cultura umana e tecnico – professionale con il messaggio della salvezza sicché la conoscenza del mondo, della vita, dell'uomo che gli alunni via via acquistano, sia illuminata dalla fede. Solo così la Scuola cattolica, mentre si apre alle esigenze determinate dall'attuale progresso, educa i suoi allievi a promuovere efficacemente il bene della città terrena e insieme li prepara al servizio per la diffusione del Regno di Dio, sicché attraverso la pratica di una vita esemplare ed apostolica, diventino come il fermento di salvezza della comunità umana" (*GEM*, 8).

Le Scuole Cattoliche si ispirano a un pluralismo di stili e metodi educativi fondati sul Vangelo. La Scuola cattolica di Don Orione si ispira al metodo che Don Orione ha denominato "paterno - cristiano".

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 8 di 90

Aperta a tutte le classi sociali, intende contribuire alla estensione della cultura e alla preparazione tecnico – professionale a tutti, migliorandone la qualità. Possiede alcune caratteristiche fondamentali:

- *la preferenza per i giovani* degli ambienti popolari;
- *la scelta educativa*: l'istruzione e la formazione impartite sono intenzionalmente finalizzate alla crescita globale dei giovani come persone;
- *il primato dell'evangelizzazione*, nel suo valore di vocazione e missione: intende realizzare il modello di persona umana rivelata da Cristo; accompagna i giovani che fanno la scelta della fede nel percorrere l'itinerario di vita da Lui proposta fino alla santità; sostiene nella realizzazione personale secondo il proprio progetto di vita i giovani che non sono pervenuti alla fede e si confronta nel dialogo rispettoso con i giovani di altre confessioni religiose;
- *l'attenzione ad una cultura della prevenzione* nell'educazione dei giovani, grazie a modelli comunitari educativi e didattici originali;
- *l'inserimento* a pieno diritto e con piena responsabilità nella vita e nella missione della Chiesa;
- *l'impegno* perché la comunità cristiana e la società civile riscoprano e assumano rispettivamente la dimensione educativa e culturale dell'esperienza cristiana e di convivenza civile;
- *l'indipendenza* da ogni ideologia e politica di partito;
- *la cooperazione* con quanti costruiscono una società solidale, più giusta e più degna dell'uomo.

0.1.2 Dati di sintesi

Ragione Sociale: E.N.D.O.-F.A.P. Fano
Indirizzo: via IV Novembre 47 61032 Fano
Tel: 0721-804770
Telefax: 0721-801462
E-mail: endofapf@tin.it
Sito Internet: www.donorionefano.it

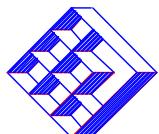
0.1.3 I servizi offerti (R)

L'Ente ENDO-FAP Fano offre una serie di servizi scolastici e formativi a diverse tipologie di clientela. In particolare sono state identificate le seguenti tipologie prevalenti di servizi erogati:

1. Formazione di base;
2. Formazione integrata con la scuola media superiore;
3. **Istruzione (Istituto Tecnico Industriale e Istituto per Industria e Artigianato);**
4. Formazione a supporto dei contratti di causa mista (apprendistato);
5. Formazione post-diploma e post-laurea;
6. Formazione tecnico-professionale superiore integrata;
7. Formazione continua e permanente;
8. Formazione per persone svantaggiate

Verrà di seguito riportata per ognuno dei servizi una scheda contenente:

- Finalità
- Destinatari
- Canali di finanziamento
- Durata
- Certificazione (intesa come conseguimento di un attestato professionale)
- Modalità di svolgimento

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 9 di 90

0.1.3.1 Formazione di base

Interventi finalizzati al conseguimento di una qualifica professionale, rivolti ad adolescenti che hanno assolto l'obbligo scolastico o che non hanno concluso la scuola media superiore e intenzionati ad inserirsi rapidamente nel mondo del lavoro. Sono realizzati in attuazione dell'obbligo formativo per i giovani che non scelgono la continuazione degli studi nella Scuola Media Superiore o che non sono inseriti al lavoro come apprendisti. Possono essere attuati anche con meccanismi di alternanza e per l'acquisizione di competenze polivalenti.

Finalità

Acquisizione di competenze professionali di base corrispondenti ad un lavoro esecutivo con limitati livelli di autonomia e responsabilità

Destinatari

- adolescenti/giovani inoccupati che hanno assolto l'obbligo scolastico
- adolescenti/giovani che hanno abbandonato la SMS

Canali di finanziamento

Finanziamenti pubblici in piani o a bando

Durata (R)

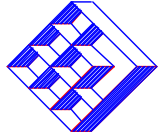
Hanno una durata biennale e/o annuale e monteore variabile

Certificazione (intesa come conseguimento di un attestato professionale)

Attestato di qualifica professionale della Regione Marche o attestato di competenze

Modalità di svolgimento

L'attività si svolge in fascia diurna con modalità tradizionali di aula e laboratorio

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 10 di 90

0.1.3.2 Formazione integrata con la scuola media superiore

Interventi sperimentali, nell'ottica dell'integrazione tra Scuola secondaria superiore e Formazione professionale, finalizzati a sostenere gli obiettivi orientativi e pre-professionali dei percorsi scolastici, a consentire il passaggio da un sistema formativo all'altro e a facilitare l'innalzamento dell'obbligo. Possono essere previste anche attività integrate che prevedano di far acquisire una qualifica professionale unitamente al diploma di SMS.

Finalità

Orientamento nella costruzione di un progetto formativo o professionale personale ed acquisizione di conoscenze o abilità pre-professionali connesse all'innalzamento dell'obbligo.
In alcuni casi acquisizione di conoscenze e capacità professionalizzanti.

Destinatari

- studenti (adolescenti/giovani) che stanno frequentando la SMS
- studenti iscritti a percorsi sperimentali della Formazione professionale che possono consentire il passaggio alla SMS

Canali di finanziamento prevalenti

Finanziamenti pubblici in piani o a bando

Durata

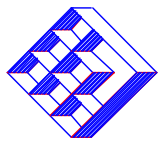
Hanno una durata variabile a seconda dei progetti

Certificazione

Attestato di frequenza o qualifica post-obbligo della Regione

Modalità di svolgimento

L'attività si svolge in fascia diurna con modalità tradizionali di aula e laboratorio.

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 11 di 90

0.1.3.3 Istruzione (Istituto Tecnico Industriale e Istituto Professionale per Industria e Artigianato (R))

Offerta scolastica finalizzata al conseguimento del diploma di Istituto Tecnico Industriale o di Istituto Professionale per Industria e Artigianato, rivolta ad adolescenti residenti prevalentemente nel bacino di utenza della valle del Metauro

Finalità

Acquisizione di competenze teorico-pratiche e tecniche corrispondenti ad un lavoro tecnico o di concetto con ampi livelli di autonomia

Destinatari

- Adolescenti intenzionati a conseguire un diploma di Scuola Media Superiore ad indirizzo tecnico

Canali di finanziamento

Finanziamento privato su progetto a catalogo

Durata


Hanno durata quinquennale nel caso del I.T.I o triennale, con possibilità di conseguimento di diploma quinquennale tramite 2 anni integrativi di studio, nel caso di I.P.I.A, come stabilito dalle vigenti normative ministeriali sull'Istruzione

Certificazione

- 1) Diploma di Perito Industriale,
- 2) Diploma di **Qualifica Professionale** che consente l'accesso nel mondo del lavoro.

Modalità di svolgimento

L'attività si svolge in fascia diurna con modalità tradizionali di aula e laboratorio.

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 12 di 90

0.1.3.4 Formazione a supporto dei contratti di causa mista (apprendistato)

Interventi finalizzati a gestire la parte formativa connessa ai contratti a causa mista, in particolare la formazione extra aziendale prevista per i giovani assunti con contratto di apprendistato e la formazione prevista da taluni Contratti o accordi per quanto concerne persone assunte con Contratti di formazione e lavoro

Finalità

Acquisizione di competenze teorico-pratiche di base, trasversali e tecnico-professionali connesse alla formazione prevista nei contratti a causa mista, in particolare l'apprendistato

Destinatari

- adolescenti/giovani occupati assunti con contratto di apprendistato
- adolescenti/giovani occupati assunti con contratto di formazione e lavoro

Canali di finanziamento

Finanziamenti pubblici in piani o a bandi

Finanziamenti derivanti da fondi professionali o contrattuali per piani o bandi

Durata

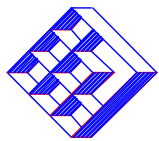
Hanno una durata stabilita dalle norme legislative e/o dagli accordi contrattuali per gli apprendisti, ed una durata variabile a seconda degli accordi e dei CCNL per i CFL

Certificazione

Attestato di frequenza della Regione

Modalità di svolgimento

L'attività si svolge in fascia diurna, prevalentemente pomeridiana, con modalità tradizionali di aula e laboratorio

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 13 di 90

0.1.3.5 Formazione post-diploma e post-laurea

Interventi finalizzati al conseguimento di una qualifica o specializzazione professionale post-diploma, rivolti a giovani in possesso del diploma di maturità o iscritti all'Università che sono intenzionati ad inserirsi rapidamente nel mondo del lavoro con una prospettiva di sviluppo come tecnici/impiegati o quadri intermedi

Finalità

Acquisizione di competenze professionali corrispondenti ad un lavoro tecnico o di concetto con ampi livelli di autonomia

Destinatari

- giovani inoccupati e disoccupati che hanno terminato la Scuola Media Superiore
- giovani diplomati che non hanno concluso il percorso universitario
- giovani laureati disoccupati

Canali di finanziamento prevalenti

Finanziamenti pubblici in piani o a bandi
Finanziamenti privati su progetti a commessa o a bando

Durata


Hanno una durata variabile

Certificazione

Attestato di qualifica o di specializzazione post-diploma della Regione

Modalità di svolgimento

L'attività si svolge in fascia diurna o serale con modalità tradizionali di aula o di laboratorio

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 14 di 90

0.1.3.6 Formazione tecnico-professionale superiore integrata

Interventi rivolti a giovani/adulti in possesso del diploma di maturità che sono intenzionati ad inserirsi rapidamente nel mondo del lavoro con una prospettiva di sviluppo come tecnici/quadri o responsabili di funzioni/processi.

Finalità

Acquisizione di competenze professionali corrispondenti ad una attività professionale che richiede padronanza dei fondamenti scientifici ed ampi livelli di autonomia e responsabilità

Destinatari

- giovani/adulti inoccupati, disoccupati o in possesso di diploma della Scuola Media Superiore
- studenti frequentanti i percorsi di Diploma universitario o che hanno abbandonato l'Università

Canali di finanziamento prevalenti

Finanziamenti pubblici in piani o a bandi

Durata


Hanno una durata variabile semestrale o annuale a seconda dei progetti

Certificazione

Attestato di qualifica post-diploma o di frequenza della Regione, o comunque un certificato di competenze acquisite

Modalità di svolgimento

L'attività si svolge in fascia diurna o serale con modalità tradizionali di aula e laboratorio

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 15 di 90

0.1.3.7 Formazione continua e permanente

Interventi di riqualificazione e aggiornamento/sviluppo professionale, nell'ottica di una formazione permanente lungo tutto l'arco della vita, rivolti ad adulti disoccupati e occupati, finalizzati a prevenire o accompagnare le molteplici transizioni lavorative che le persone si trovano ad affrontare nel corso della propria carriera lavorativa (lavoro-lavoro, lavoro-disoccupazione-lavoro) o ad aggiornare e sviluppare le competenze professionali in relazione ai cambiamenti organizzativi tecnologici, di mercato e di prodotto che investono le imprese

Finalità

Acquisizione e sviluppo di competenze professionali funzionali alla ricollocazione lavorativa o alla riqualificazione/riconversione professionale, all'adeguamento e allo sviluppo di competenze professionali dei lavoratori coinvolti in processi di innovazione aziendale o all'ottenimento dei requisiti previsti per l'esercizio di alcune professioni o all'adempimento di obblighi lavorativi

Destinatari

- adulti disoccupati o in difficoltà occupazionale
- adulti occupati presso imprese o cooperative soggette a processi di innovazione
- adulti disoccupati o occupati che intendono esercitare professioni per cui viene richiesta l'abilitazione o il patentino di mestiere
- adulti occupati che necessitano di aggiornamento individuale

Canali di finanziamento prevalenti

Finanziamento pubblico per piani o bandi
commesse private
offerte a catalogo

Durata


Sono attività di durata variabile

Certificazione

A seconda delle caratteristiche del corso: attestato di frequenza (aggiornamento), attestato di qualifica post-obbligo o post-diploma (riqualificazione) e attestato di specializzazione (specializzazione). Per le attività finanziate l'attestazione finale viene data in base a quanto previsto dal committente pubblico

Modalità di svolgimento

L'attività si svolge in fascia diurna (pomeriggio) o serale con modalità tradizionali sia di aula che di laboratorio

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 16 di 90

0.1.3.8 Formazione per persone svantaggiate

Interventi di formazione e accompagnamento al lavoro di persone appartenenti a categorie svantaggiate (disabili, extracomunitari in condizioni particolari, nomadi, ecc.). Possono essere finalizzati al conseguimento di una qualifica o di attestati di frequenza e certificazione delle competenze acquisite

Finalità

Acquisizione e sviluppo di competenze professionali funzionali alla collocazione lavorativa, all'adeguamento e allo sviluppo di competenze professionali capaci di favorire un loro inserimento lavorativo anche in ottemperanza alle disposizioni legislative in materia

Destinatari

- giovani e adulti appartenenti a fasce ritenute svantaggiate e soggette a specifici programmi di recupero

Canali di finanziamento

Finanziamento pubblico per piani o bandi

Durata

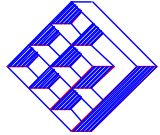
Sono attività di durata variabile

Certificazione

A seconda delle caratteristiche del corso: attestato di frequenza o attestato di qualifica. Per le attività finanziate l'attestazione finale viene data in base a quanto previsto dal committente pubblico.

Modalità di svolgimento

L'attività si svolge in fascia diurna o serale con modalità tradizionali di aula o di laboratorio

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 17 di 90

0.1.4 I settori di attività (R)

Settori di attività dell'ENDO-FAP Fano:

- Produzione di beni
- Impiantistica civile ed industriale
- Automazione
- Informatica e automazione d'ufficio
- Multimedialità
- Terziario e terziario avanzato
- Istruzione (ITI e I.P.I.A)

0.1.5 Collaborazioni

L'ENDO-FAP Fano ha in atto modalità di collaborazione che si possono riassumere in due tipologie:

▪ **Stabili**

Siamo affiliati all'ENDO-FAP Nazionale di Roma che svolge attività di supporto e collegamento tra i vari centri ENDO-FAP italiani. Lo stesso ENDO-FAP Nazionale può rendersi promotore di progetti a carattere nazionale, ovvero finanziati con fondi o bandi ministeriali, ai quali il nostro centro potrebbe partecipare a livello di erogazione delle attività.

Si ritengono inoltre collaborazioni stabili quelle fornite da Aziende, Docenti, Coordinatori e Tutors iscritti nell'albo dei fornitori qualificati, che collaborano per la fornitura di docenze o per lo svolgimento degli stage.

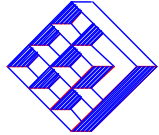
▪ **Occasionali**

Per collaborazioni occasionali intendiamo tutte le collaborazioni che il centro mette in atto con Enti Pubblici o privati, associazioni, aziende pubbliche e private, scuole, università, istituzioni, altri centri di formazione con i quali cooperiamo per la progettazione e la realizzazione di attività varie. Altre collaborazioni occasionali sono da ritenersi le collaborazioni con Aziende, Docenti, Coordinatori e Tutors non inseriti nell'albo dei fornitori qualificati.

0.2 Approccio per processi

Il sistema di gestione per la qualità dell'Ente ENDO-FAP Fano è documentato attraverso il presente Manuale della Qualità e tramite altri documenti che descrivono le prassi operative all'interno dell'organizzazione. Ogniqualvolta è stato possibile, le prassi operative sono state gestite tramite processi. Tali processi sono documentati attraverso modelli che riportano le attività (sia in forma sintetica come flusso che in forma descrittiva), i mezzi ausiliari utilizzati e le responsabilità. I processi descritti si dividono sostanzialmente in due tipologie:

- i processi relativi alle attività svolte nell'ENDO-FAP Fano; tali processi sono collegati in modo tale che la fine di ogni processo coincide con l'inizio del processo immediatamente a valle. Nel definire le procedure si è reso necessario, rifacendosi alle diverse tipologie di servizi erogati, includere nelle stesse più processi strettamente correlati tra loro e che presentano modalità operative diverse in base alla tipologia di intervento. Tali processi sono:
 1. Ricerca fondi Ricerca e sviluppo
 2. Gestione delle commesse e contratti
 3. Progettazione
 4. Pianificazione ed erogazione del servizio

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 18 di 90

5. Acquisti e valutazione fornitori
6. Sviluppo risorse umane
7. Amministrazione rendicontazione e bilanci
8. Verifiche e controlli sui servizi

- i processi di supporto, che sono strutturati in modo tale da conferire al Sistema Qualità ENDO-FAP Fano gli strumenti per garantire un adeguato livello di efficacia ed efficienza. Questi processi sono riferibili alle diverse tipologie di attività che l'Ente propone. e sono:

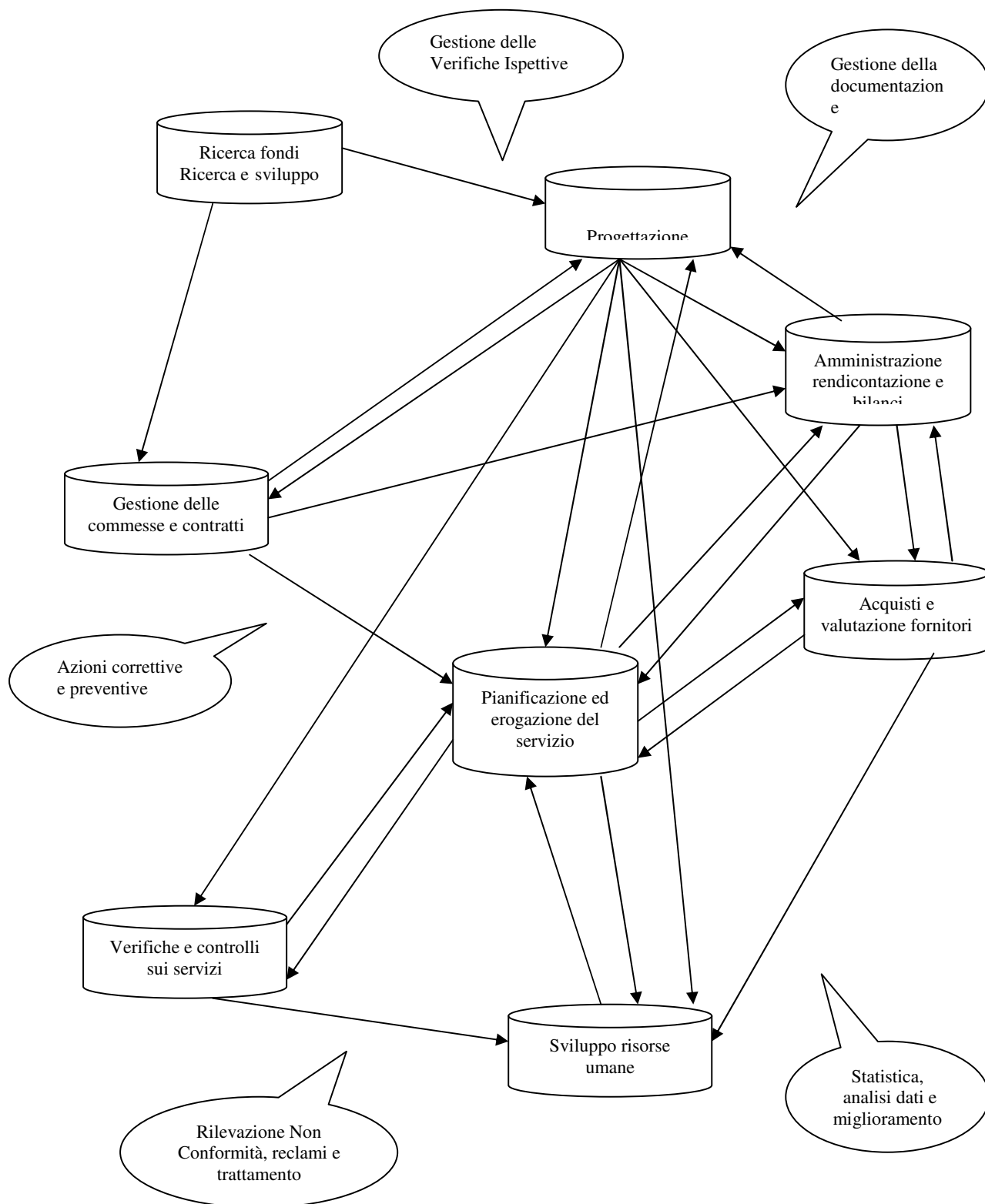
1. Gestione della documentazione
2. Gestione delle Verifiche Ispettive
3. Azioni correttive e preventive
4. Rilevazione delle Non Conformità, reclami e trattamento
5. Statistica: analisi dei dati e miglioramento

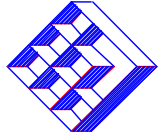
I processi relativi al flusso delle attività ed i processi di supporto interagiscono costantemente; gli uni non possono essere, per una visione univoca ed armonica delle attività svolte dalla organizzazione, disgiunti dagli altri. Sia i processi relativi al flusso delle attività che quelli inerenti i processi di supporto possono vedere, di volta in volta, e secondo necessità, il coinvolgimento di figure esterne all'organizzazione quali clienti e fornitori.

I processi sono stati organizzati secondo il seguente schema:



0.2.1 Schema di interazione tra i processi individuati



 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 20 di 90

0.3 Relazioni con la ISO 9004

Per la definizione del Sistema di gestione per la qualità dell'Ente ENDO-FAP Fano sono state utilizzate come linee guida anche parte delle indicazioni provenienti dalla UNI EN ISO 9004:2000, secondo il grado di applicabilità e la congruenza con il Sistema di gestione per la qualità aziendale.

0.4 Compatibilità con altri sistemi di gestione

Attualmente nell'Ente ENDO-FAP Fano non vengono applicate, oltre alla UNI EN ISO 9001:2008, altre norme di sistemi di gestione. Qualora ciò venisse fatto, eventuali elementi comuni alle normative applicabili verranno attuati e condivisi dall'organizzazione sia a livello documentale che applicativi al fine di razionalizzare ed uniformare l'applicazione dei sistemi di gestione.

Nonostante questo, elementi per la gestione ambientale, la gestione della salute e della sicurezza, sono applicati e documentati nell'Ente ENDO-FAP Fano in piena ottemperanza alla normativa vigente.

Gli aspetti della gestione contabile sono regolamentati dalla normativa vigente; a livello di documentazione del Sistema di gestione per la qualità vengono fornite indicazioni in merito all'organizzazione e alla gestione

0.5 Presentazione del Manuale della Qualità

Lo scopo primario del Manuale della Qualità è quello di definire un sistema per la gestione della Qualità nell'Ente ENDO-FAP Fano efficace, adeguato, documentato e che metta in grado l'Ente di soddisfare i requisiti dei clienti/utenti del servizio scolastico e/o formativo (nella fattispecie studenti, aziende, enti finanziatori, corsisti).

Il sistema riguarda le attività gestionali e operative di pianificazione, progettazione ed erogazione del servizio scolastico e/o formativo.

L'organizzazione del Manuale della Qualità può evincersi dal suo indice. Esso è strutturato in capitoli congruenti con quelli della norma di riferimento.

Dalla pagina di guardia del presente Manuale è possibile stabilire:


- l'identificazione del documento
- la norma di riferimento
- il codice del documento
- lo stato dell'edizione
- la data ed il motivo dell'edizione
- l'evidenza dell'approvazione, emissione e redazione dell'edizione
- lo stato della copia

Le indicazioni relative alle modalità di gestione del Manuale della Qualità sono riportate nel paragrafo 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti.

0.6 Modifiche del manuale rispetto all'edizione precedente

Di seguito viene riportata la lista delle variazioni apportate rispetto alla revisione precedente del Manuale della Qualità:

- essendo questa la prima edizione del documento non sono state apportate modifiche

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 21 di 90

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE ®

1.1 Generalità

L'Ente ENDO-FAP Fano ha definito il presente manuale qualità in linea continuativa con quanto realizzato in precedenza con il suo Sistema Qualità già certificato in base alla precedente normativa **UNI EN ISO 9001:2000**. Le motivazioni che hanno spinto la Direzione ad adottare il presente manuale sono date dalla costante attenzione dedicata da sempre ai nostri clienti e dall'esigenza di documentare in modo razionale le nostre modalità operative, che da sempre sono rivolte all'ascolto delle esigenze dei nostri clienti per progettare e realizzare i servizi che possano soddisfare i loro bisogni nel campo della preparazione alle professioni ed al pieno inserimento sociale.

1.2 Applicazione

Il campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità dell'Ente ENDO-FAP Fano è documentato nel presente Manuale della Qualità e nella documentazione associata. Esso fa riferimento alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** e si applica all'insieme delle attività svolte dall'organizzazione che sono:


1. rilevazione del fabbisogno orientativo – formativo – di istruzione – occupazionale a livello territoriale, aziendale e dei singoli individui;
2. progettazione scolastica e formativa;
3. organizzazione di dettaglio dei servizi di istruzione e dell'azione formativa;
4. erogazione dei servizi di istruzione e dell'azione formativa;
5. monitoraggio dei principali parametri dei servizi di istruzione e dell'azione formativa;
6. valutazione dei servizi di istruzione e dell'azione formativa;
7. ricerca di partnership, collaborazioni e relazioni con imprese, istituzioni ed attori locali funzionali alla progettazione, promozione e realizzazione dei servizi di istruzione e dell'azione formativa;
8. rilevazione e gestione delle Non Conformità ed impostazione delle relative Azioni Correttive;
9. impostazione e conduzione di azioni per la prevenzione di Non Conformità potenziali;
10. ascolto permanente di tutti i clienti interni/esterni al fine di realizzare azioni di miglioramento continuo;
11. documentazione delle attività svolte.

I campi di intervento in cui si esplicano le suddette attività sono:

- Formazione iniziale (di base, di primo livello);
- Formazione integrata con la scuola media superiore;
- **Istruzione (Istituto Tecnico Industriale e Istituto per Industria e Artigianato);**
- Formazione a supporto dei contratti di causa mista (apprendistato);
- Formazione post-qualifica, post-diploma e post-laurea;
- Formazione tecnico-professionale superiore integrata;
- Formazione continua e permanente;
- Formazione per persone svantaggiate

1.2.1 Esclusioni ammesse

Al momento l'Ente ENDO-FAP Fano ha ritenuto che non ci siano punti da dover escludere dal

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 22 di 90

Sistema Qualità

2. RIFERIMENTI NORMATIVI (R)

Le seguenti norme, unitamente alla normativa cogente, forniscono i riferimenti normativi del Sistema di gestione per la qualità dell'Ente ENDO-FAP Fano:

- UNI EN ISO 9001:2008, Sistemi di Gestione per la qualità – Requisiti
- DAFORM – Regione Marche – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001
- **Manuale per la gestione e la rendicontazione dei progetti inerenti la formazione e le politiche attive del lavoro 2007-2013**

Per una corretta applicazione e documentazione del Sistema di gestione per la qualità aziendale si è anche fatto ricorso a:

- UNI EN ISO 9004:2000, Sistemi di Gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni;
- **UNI EN ISO 9000:2005, Sistemi di Gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia.**

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Nel presente Manuale della Qualità si applicano i termini e le definizioni forniti da:

- **UNI EN ISO 9000:2005, Sistemi di Gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia.**

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 Requisiti generali

Il Sistema di gestione per la qualità dell'Ente ENDO-FAP Fano è definito e descritto, a livello documentale, tramite il Manuale della Qualità e le Procedure.

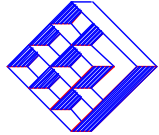
A tal fine sono stati:

- identificati i processi che caratterizzano l'attività dell'Ente ENDO-FAP Fano;
- definite le interazioni tra tali processi ed i risultati dei processi;
- stabiliti modalità e criteri per il presidio dei processi e delle attività critiche che impattano con il cliente;
- assicurato che per tali processi siano disponibili risorse ed informazioni adeguate all'ottenimento dei risultati stabiliti;
- definite modalità e criteri per il monitoraggio dei processi;
- definite le azioni da attuare per ottenere i risultati stabiliti.

Tutti i processi critici dell'Ente ENDO-FAP Fano sono svolti ed eseguiti all'interno dell'organizzazione.

L'identificazione dei processi dell'Ente ENDO-FAP Fano costituenti il Sistema di gestione per la qualità è stata effettuata secondo i seguenti criteri:

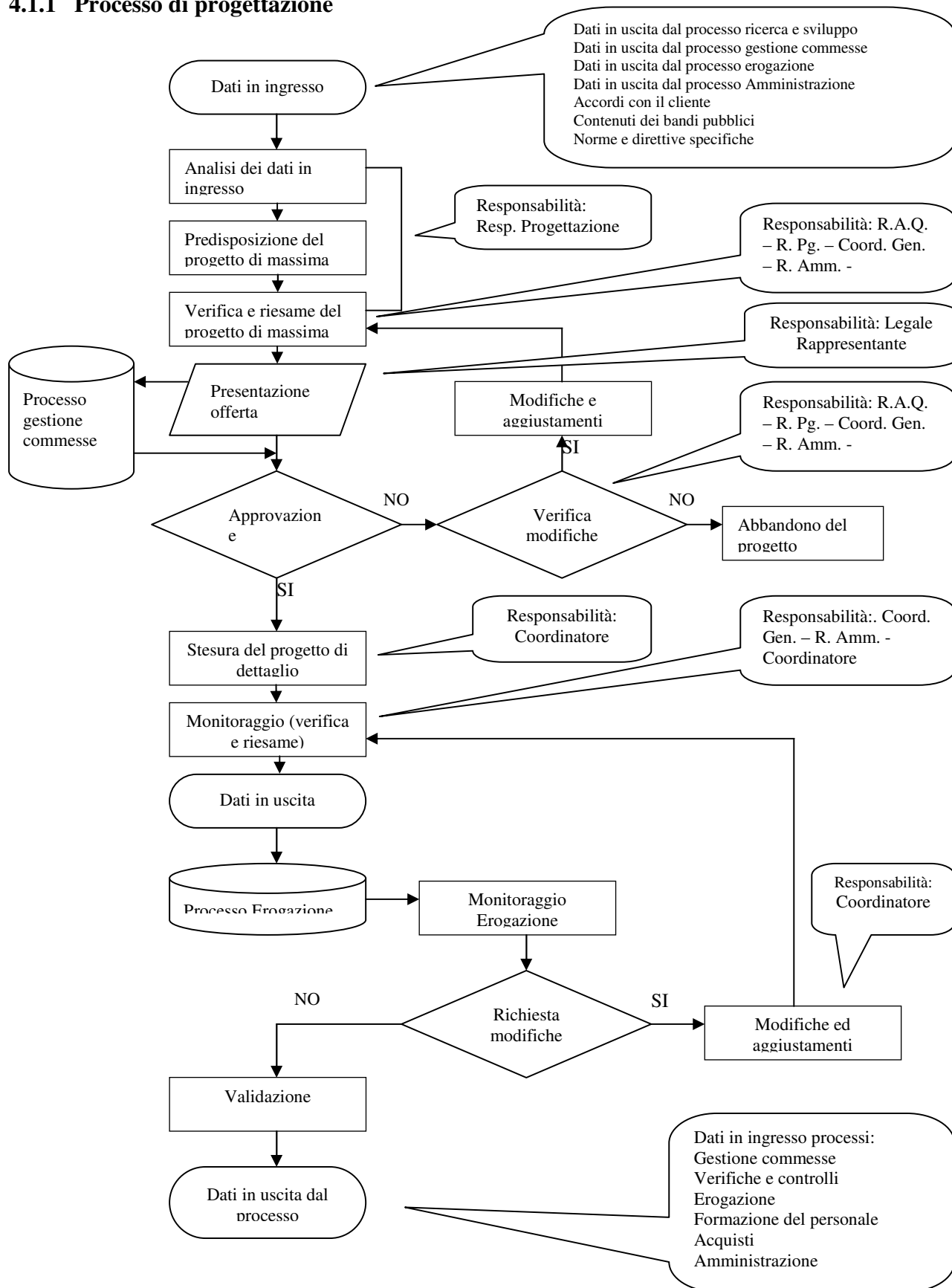
- Il Sistema di gestione per la qualità è stato progettato principalmente per soddisfare le esigenze interne dell'organizzazione stessa a livello gestionale; esso è più ampio dei requisiti che possono interessare un particolare cliente che valuta solo la parte di suo interesse; conseguentemente i processi aziendali sono stati descritti in modo trasparente rispetto alle esigenze e ai requisiti di un generico cliente.
- Suddivisione dei processi in due categorie: Processi primari che hanno influenza diretta sul servizio erogato, e Processi di supporto al Sistema qualità che assicurano le funzioni collegate alla gestione stessa del Sistema qualità.

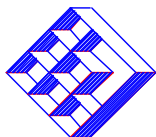
 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 23 di 90

- Può essere richiesta dimostrazione dell'attuazione di determinate parti del Sistema di gestione per la qualità a scopo di valutazione della qualità contrattuale ed obbligatoria. Di seguito sono riportati alcuni schemi funzionali dei principali processi.

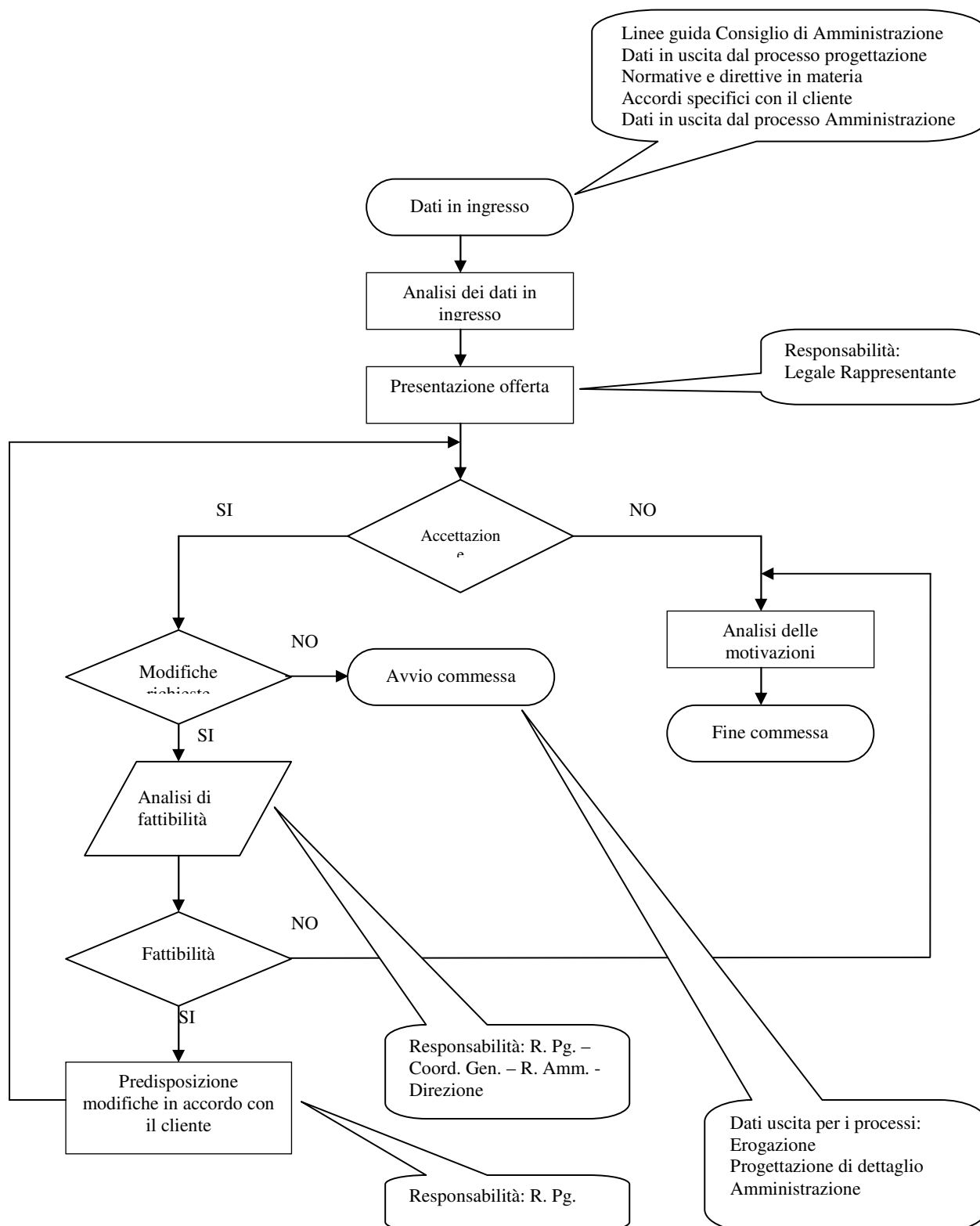


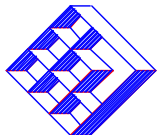
4.1.1 Processo di progettazione



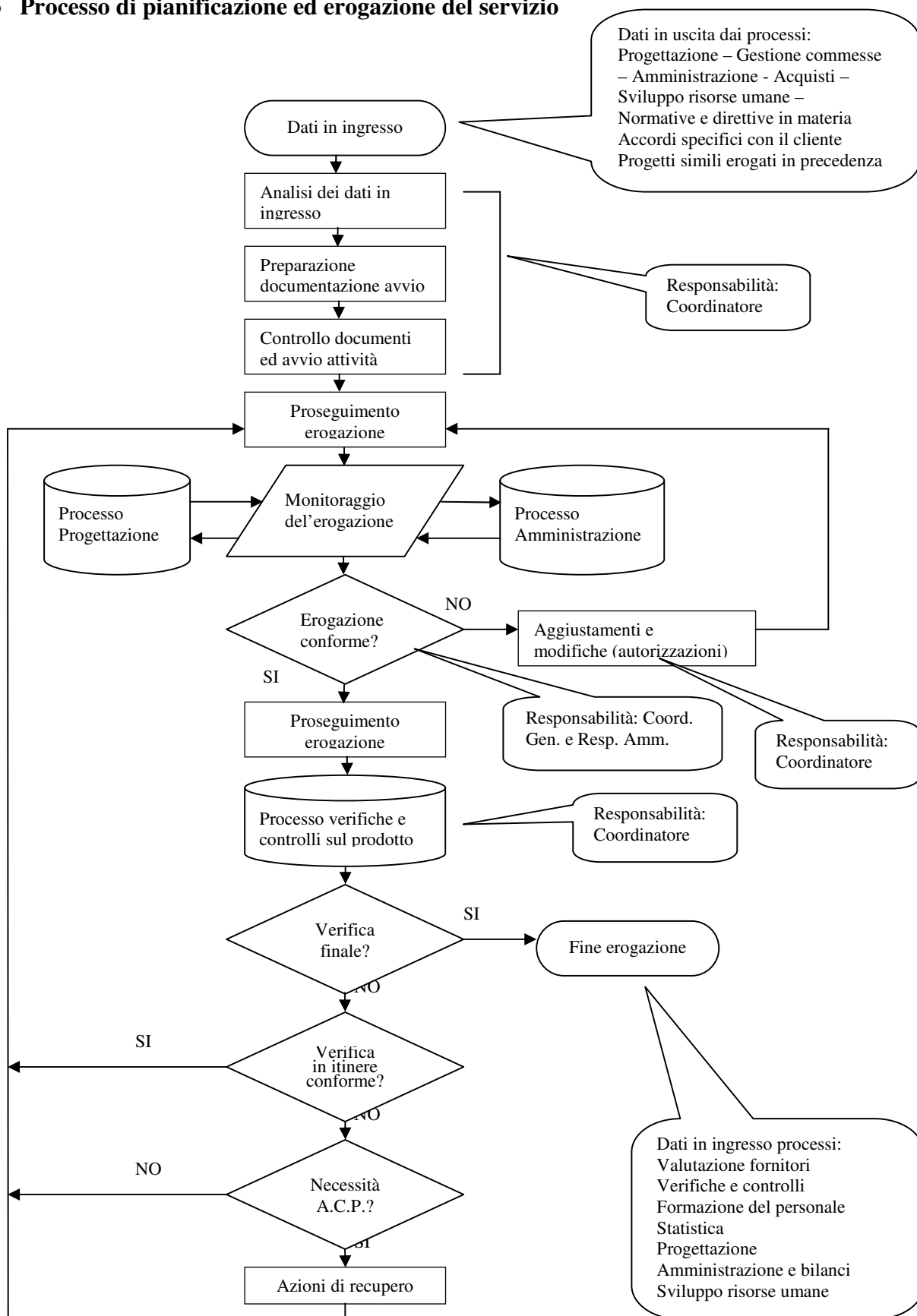


4.1.2 Processo di riesame del contratto



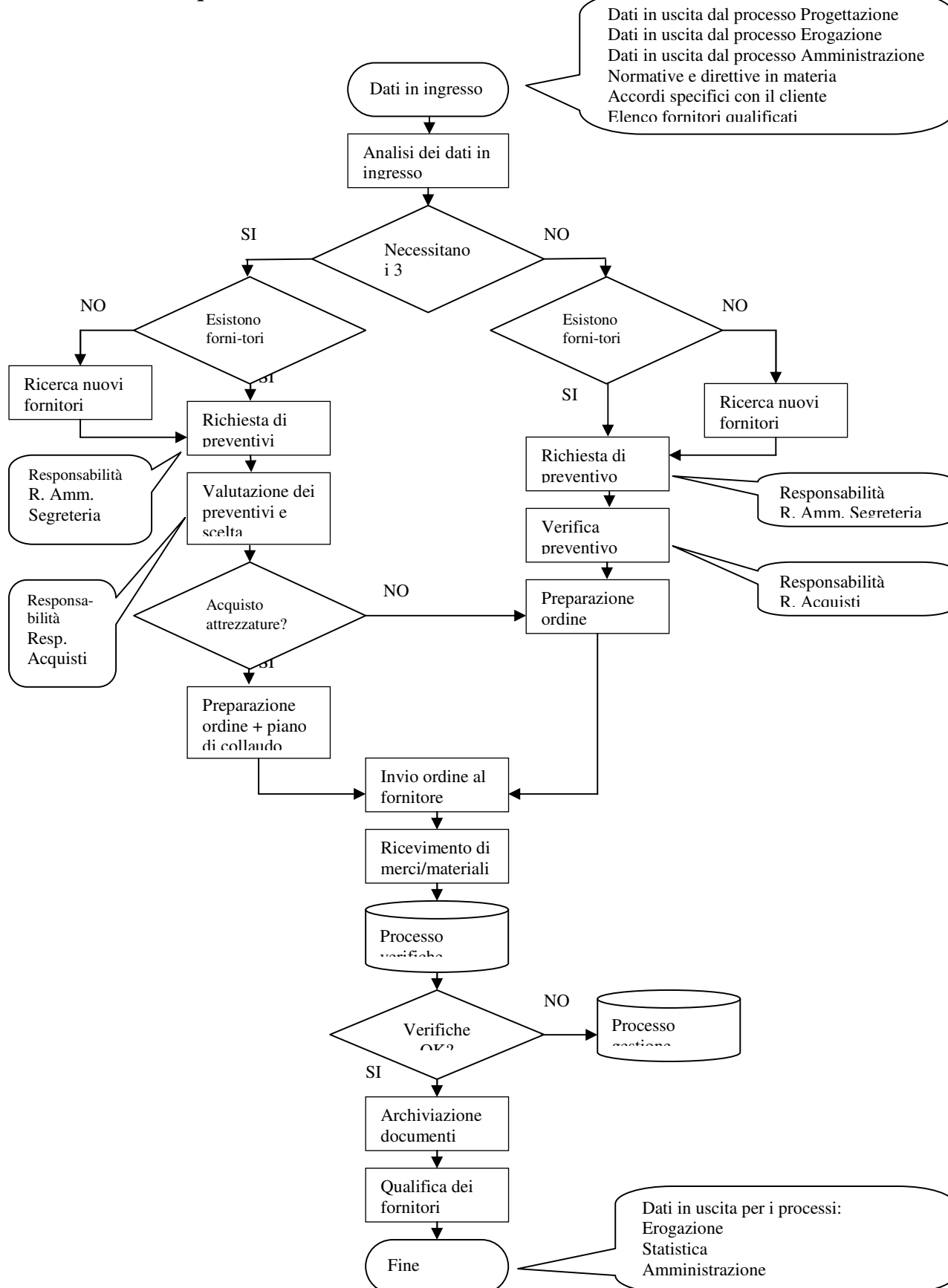


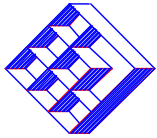
4.1.3 Processo di pianificazione ed erogazione del servizio



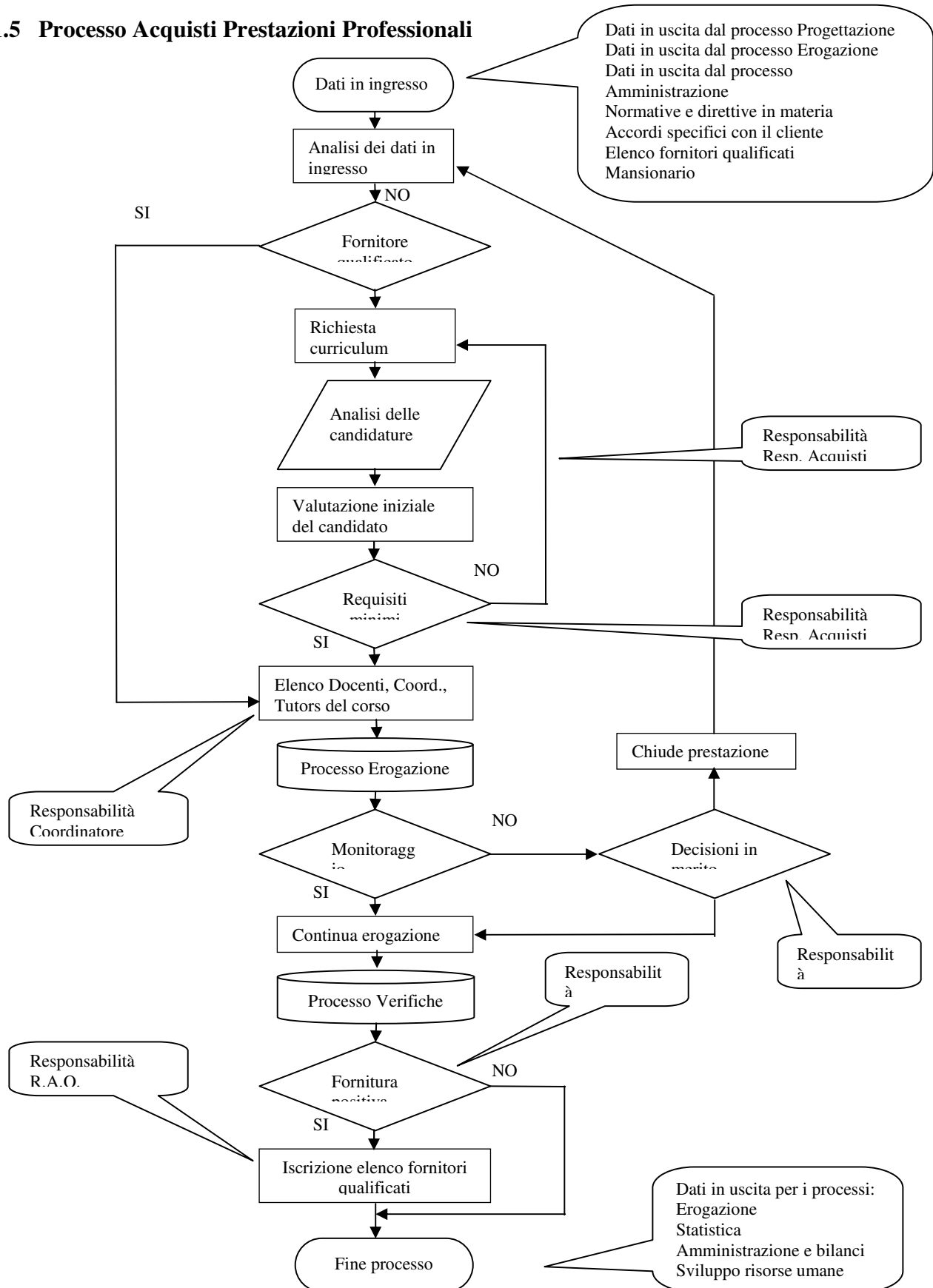


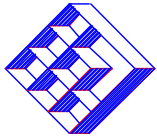
4.1.4 Processo acquisti "materiali ed attrezzature"



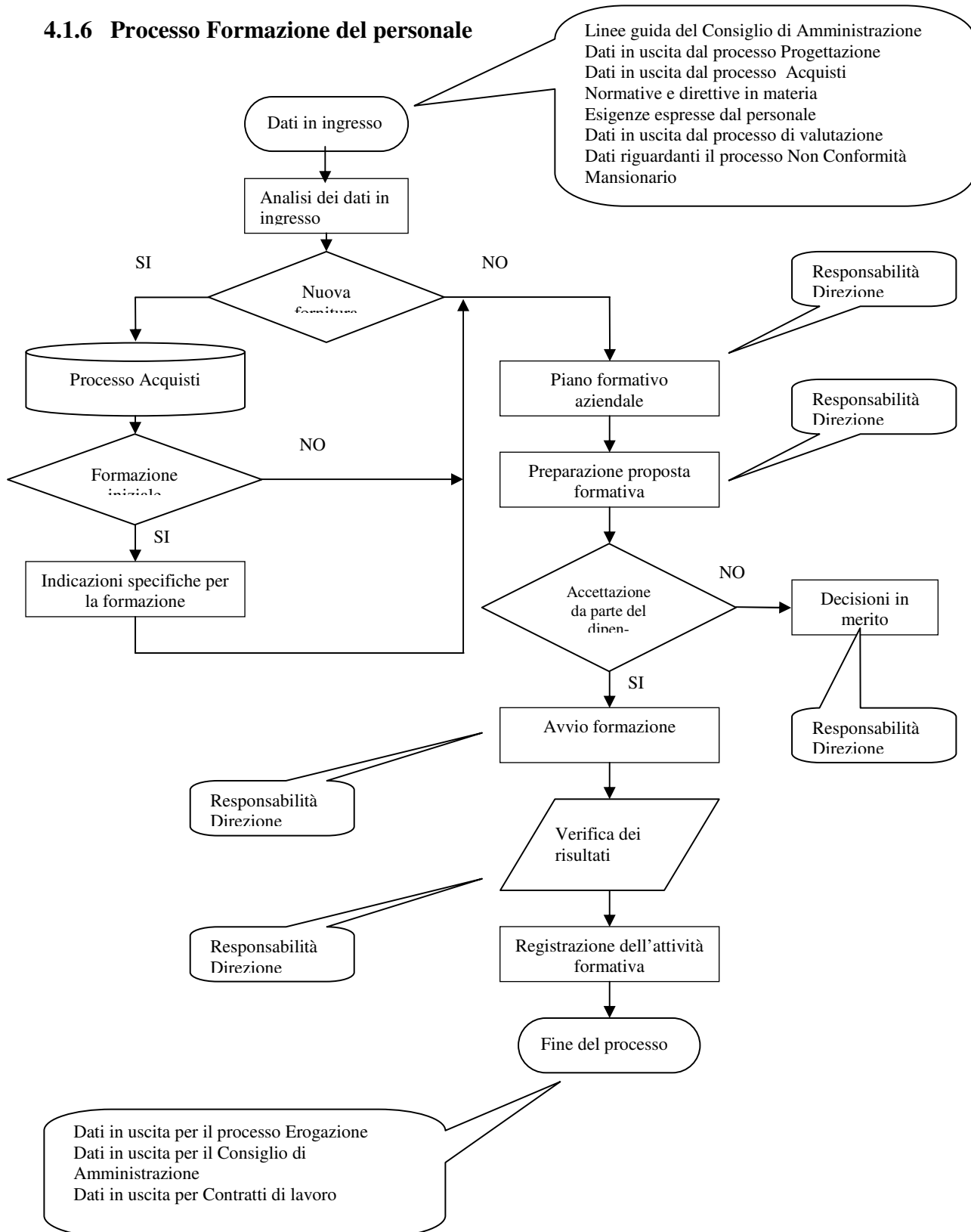


4.1.5 Processo Acquisti Prestazioni Professionali



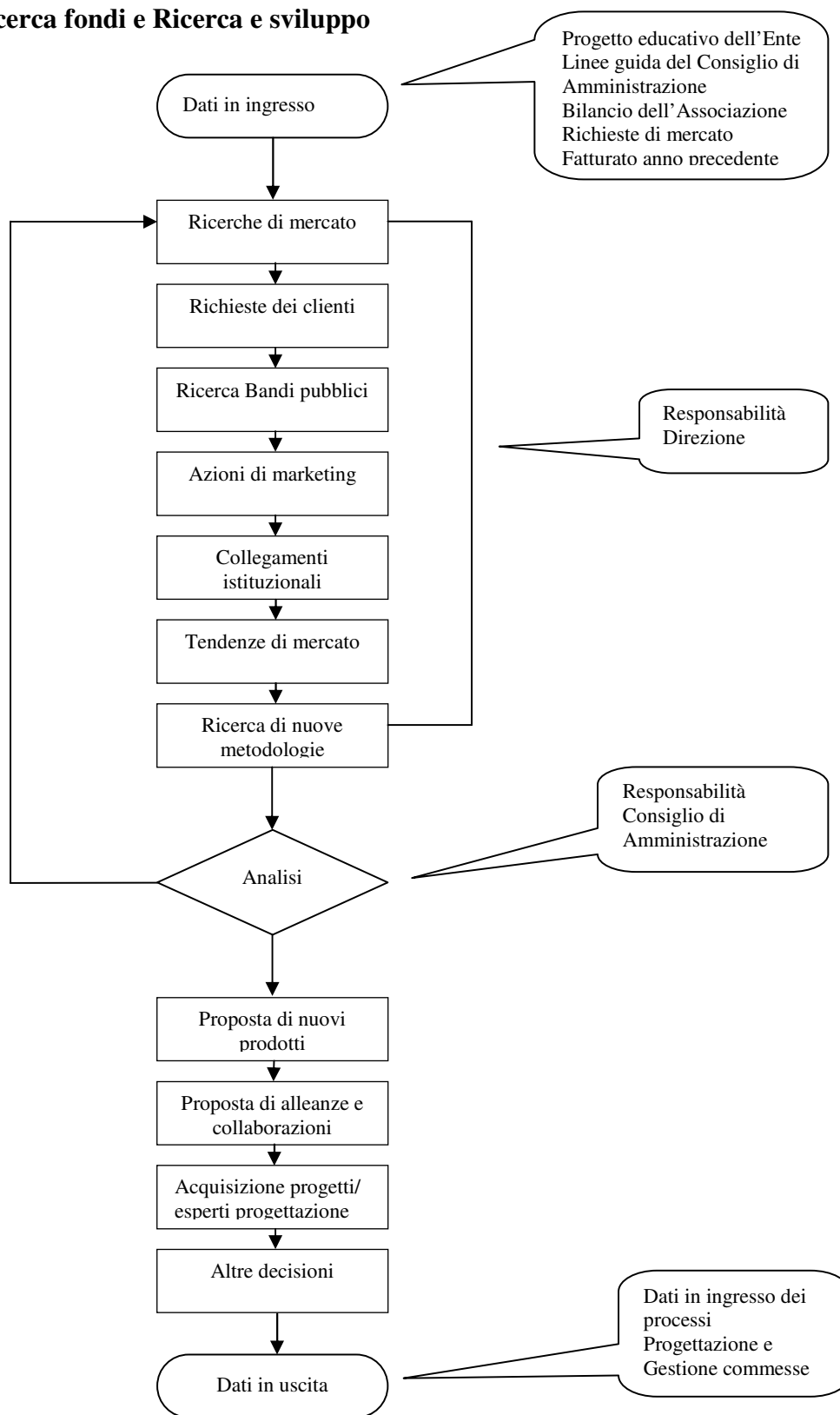


4.1.6 Processo Formazione del personale



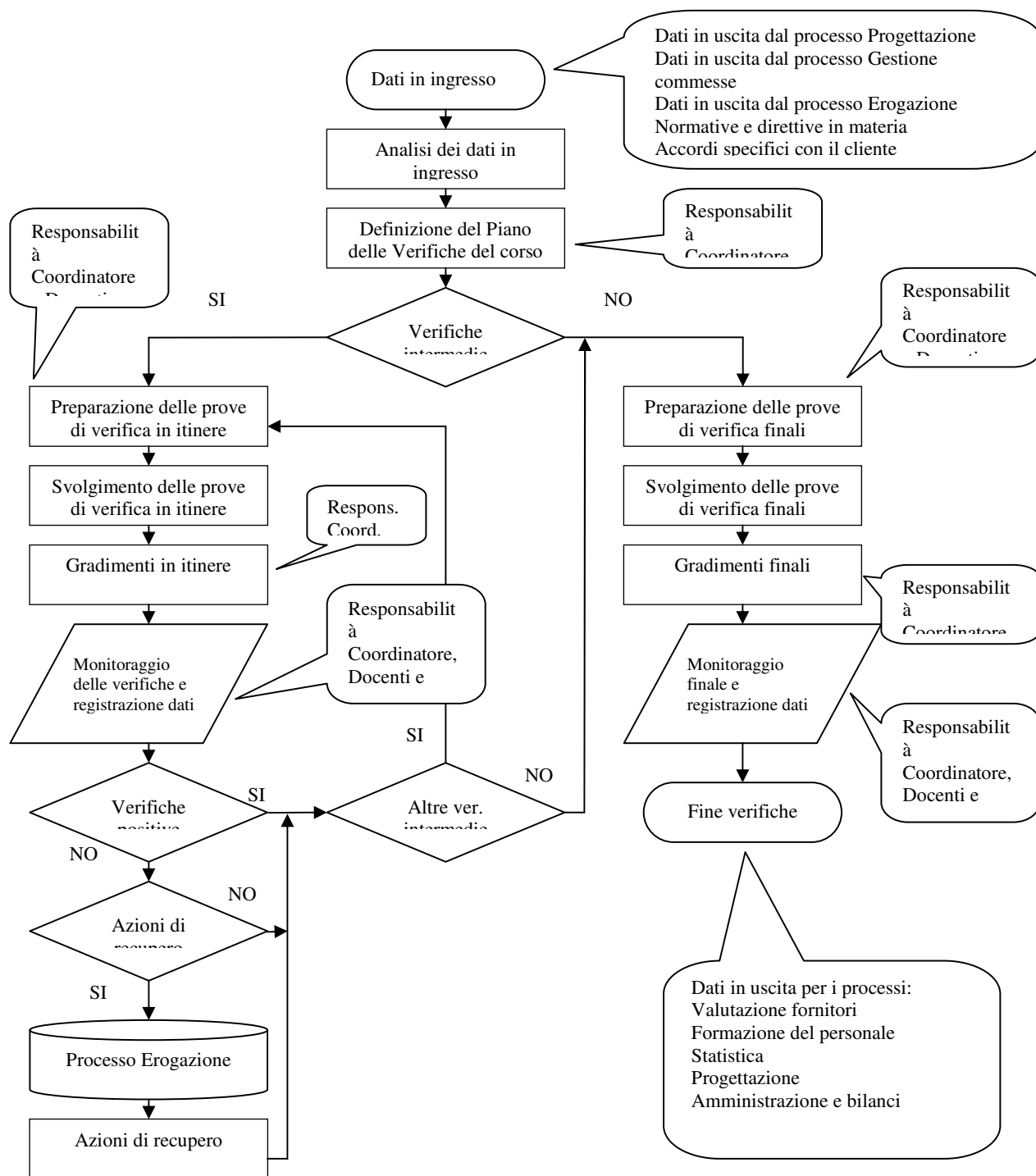



4.1.7 Processo Ricerca fondi e Ricerca e sviluppo





4.1.8 Processo Verifiche sul prodotto



 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 32 di 90

4.2 Requisiti generali della documentazione

Processo di riferimento di questo paragrafo:

- **PAQ 05.01 Gestione della documentazione**

4.2.1 Generalità

L'Ente ENDO-FAP Fano ha descritto gli elementi del Sistema di gestione per la qualità e la loro interazione nella documentazione del Sistema stesso:

- La politica della qualità
- Il presente Manuale della Qualità
- Procedure
- Istruzioni Operative
- Modulistica
- RegISTRAZIONI
- Piani della qualità
- Documentazione di origine esterna
- Progetto Educativo dell'ENDO-FAP Fano

4.2.1.1 La politica per la qualità

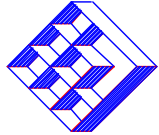
La politica per la qualità è un documento che definisce i principi fondamentali che ispirano l'ENDO-FAP Fano nell'espletamento dei suoi servizi, individuando i punti essenziali per garantire standard qualitativi elevati ed un continuo controllo ed aggiornamento delle proprie modalità di lavoro al fine di garantire un costante miglioramento dei servizi prestati.

4.2.1.2 Il Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità è il documento che fornisce una descrizione completa del sistema di gestione della qualità dell'ENDO-FAP Fano; il grado di dettaglio del documento è stato definito dalla Direzione affinché sia sufficiente a permettere una completa visione di tutti i processi aziendali e della loro interazione, ma al contempo senza riportare informazioni sulle modalità operative con le quali vengono svolti i processi aziendali, ritenute riservate dalla Direzione medesima. Esso è organizzato in capitoli e paragrafi che sono allineati a quelli della norma di riferimento al fine di agevolare la lettura del documento medesimo. Il manuale è distribuito all'interno dell'ENDO-FAP Fano in forma controllata ai responsabili aziendali; e all'esterno in forma controllata o non controllata a seconda delle richieste e delle valutazioni della Direzione.

4.2.1.3 Le Procedure

Le Procedure, organizzate a processi, hanno un grado di dettaglio tale da permettere di comprendere tutti gli aspetti delle attività aziendali svolte all'interno dell'organizzazione. I processi, che hanno carattere riservato e vengono distribuiti esclusivamente all'interno dell'organizzazione, hanno una codifica congruente con il capitolo e con il paragrafo della norma cui si riferiscono. Essi possono assumere, a seconda delle modalità ritenute più idonee, formato di procedura o di flusso.

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 33 di 90

4.2.1.4 Le Istruzioni

Le Istruzioni hanno carattere riservato e riportano, quando necessario, indicazioni in merito ad attività estremamente operative. Il sistema di codifica delle istruzioni è analogo a quello utilizzato per i processi.

4.2.1.5 I Moduli

I Moduli sono quella tipologia di documenti aziendali in cui vengono registrate le attività svolte all'interno dell'ENDO-FAP Fano. Essi possono avere origine interna o esterna ed essere su supporto cartaceo, informatico o su altro supporto. Le responsabilità in merito alla compilazione dei moduli, alla loro verifica ed approvazione sono riportati a livello di ogni singolo processo. Il sistema di codifica dei moduli è analogo a quello utilizzato per i processi.

4.2.1.6 Le RegISTRAZIONI

Le RegISTRAZIONI sono documenti che riportano i dati relativi ai processi aziendali e permettono di valutare la conformità ai requisiti e l'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità dell'ENDO-FAP Fano. Esse possono avere origine interna o esterna ed essere su supporto cartaceo, informatico o su altro supporto.

4.2.1.7 I Piani della Qualità

I Piani della Qualità sono documenti che vengono redatti in occasione di servizi specifici e particolari per i quali è richiesta una ulteriore e più particolareggiata descrizione rispetto a quanto stabilito nelle normali procedure di riferimento.

Nel documento Piano della Qualità vengono precisate le modalità operative, le risorse umane, materiali, finanziarie, le sequenze di attività che hanno influenza sulla Qualità di quello specifico servizio formativo prestato.

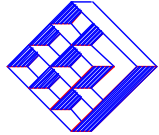
Esso deve essere redatto dal Responsabile Assicurazione Qualità nel rispetto di tutti i requisiti generali della Qualità definiti nel presente Manuale e nelle Procedure di riferimento, ed approvato dalla Direzione Generale. Il Piano della Qualità può essere concordato con il cliente stesso in base alle esigenze del servizio fornito.

4.2.1.8 La Documentazione di origine esterna

La Documentazione di origine esterna è composta da documenti, procedure, norme e quant'altro provenga da fornitori, clienti o altri interlocutori aziendali che riportano delle informazioni che sono di supporto all'ENDO-FAP Fano per lo svolgimento delle attività.

4.2.1.9 Il Progetto Educativo

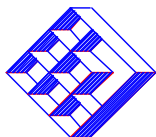
Il progetto educativo è un documento definito dall'ENDO-FAP Fano in consonanza con il Progetto Educativo dell'ENDO-FAP Nazionale. Contiene linee guida e linee di principio alle quali l'Ente ed i suoi dipendenti debbono attenersi nell'attuazione dei propri servizi scolastici e/o formativi, nel rispetto dei valori cristiani ispiratori e nel rispetto di un modello educativo paterno ispirato dal fondatore dell'Opera Don Orione. Questo documento è considerato come documentazione esterna,

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 34 di 90

ma è un importante punto di riferimento per definire l'attenzione al cliente (specialmente gli allievi in genere ed i più bisognosi in particolare) che l'organizzazione deve mettere in campo per fornire un servizio altamente qualificato.

Nella tabella seguente vengono riportati, per ogni processo del sistema assicurazione qualità, i paragrafi della norma cui i processi fanno riferimento.

Capitolo, norma di riferimento	Titolo capitolo norma di riferimento	Titolo capitolo Manuale Qualità	Titolo procedura
0.1	Generalità	Generalità	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
0.2	Approccio per processi	Approccio per processi	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
0.3	Relazioni con le ISO 9004	Relazioni con le ISO 9004	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
0.4	Compatibilità con altri sistemi di gestione	Compatibilità con altri sistemi di gestione	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
1	Scopo e campo di applicazione	Scopo e campo di applicazione	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
2	Riferimenti normativi	Riferimenti normativi	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
3	Termini e definizioni	Termini e definizioni	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
4	Sistema di gestione per la qualità	Sistema di gestione per la qualità	PAQ 05.01 Gestione della documentazione
5	Responsabilità della	Responsabilità della	Non sono previste



**ENDOFAP
FANO**

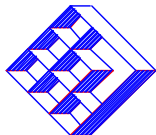
**MANUALE DELLA QUALITA'
ISO 9001:2008**

Codice documento: **MQ**

Rev. **0** del **21/11/09**

Pag. **35** di **90**

	Direzione	Direzione	procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
5.1	Impegno della Direzione	Impegno della Direzione	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
5.2	Attenzione focalizzata al cliente	Attenzione al cliente	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
5.3	Politica per la qualità	Politica per la qualità	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
5.4	Pianificazione	Pianificazione	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	Responsabilità, autorità e comunicazione	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
5.6	Riesame della Direzione	Riesame da parte della Direzione	PAQ 17.01 Verifiche Ispettive Interne della Qualità e Riesame del Sistema Qualità
6	Gestione delle risorse	Gestione delle risorse	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
6.1	Messa a disposizione delle risorse	Messa a disposizione delle risorse	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
6.2	Risorse umane	Risorse umane	PAQ 06.01 Valutazione e qualificazione subforniture docenze e stage PAQ 06.02 Valutazione e



**ENDOFAP
FANO**

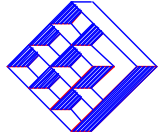
**MANUALE DELLA QUALITA'
ISO 9001:2008**

Codice documento: **MQ**

Rev. **0** del **21/11/09**

Pag. **36** di **90**

			qualificazione subforniture di materiale ed attrezzature PAQ 18.01 Addestramento
6.3	Infrastrutture	Infrastrutture	PAQ 09.02 Controllo e manutenzione macchine e attrezzature
6.4	Ambiente di lavoro	Ambiente di lavoro	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
7	Realizzazione del prodotto	Realizzazione del prodotto	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	Pianificazione dei processi di realizzazione	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
7.2	Processi relativi al cliente	Processi relativi al cliente	PAQ 03.01 Riesame del contratto
7.3	Progettazione e/o sviluppo	Progettazione e sviluppo	PAQ 04.01 Controllo della progettazione
7.4	Approvvigionamento	Approvvigionamento	PAQ 06.01 Valutazione e qualificazione subforniture di Docenze e Stage PAQ 06.02 Valutazione e qualificazione subforniture di materiale ed attrezzature
7.5	Produzioni ed erogazione di servizi	Attività di produzione ed erogazione di servizi	PAQ 09.01 Controllo dell'erogazione del servizio PAQ 09.02 Controllo e manutenzione macchine ed attrezzature
7.6	Gestione dei dispositivi di misurazione e monitoraggio	Gestione dei dispositivi di misurazione e monitoraggio	PAQ 11.01 Taratura di strumenti tecnici di misurazione
8	Misurazioni, analisi e miglioramento	Misurazioni, analisi e miglioramento	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità
8.1	Generalità	Generalità	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 37 di 90

			trattato a livello di Manuale della Qualità
8.2	Monitoraggi e misurazioni	Monitoraggi e misurazioni	PAQ 10.01 Prove controlli e collaudi PAQ 10.02 Stage PAQ 17.01 Verifiche Ispettive Interne della Qualità e Riesame del Sistema Qualità
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	Gestione dei prodotti non conformi	PAQ 13.01 Controllo del prodotto non conforme
8.4	Analisi dei dati	Analisi dei dati	PAQ 20.01 Tecniche statistiche
8.5	Miglioramento	Miglioramento	PAQ 14.01 Azioni correttive e preventive PAQ 20.01 Tecniche statistiche

4.2.2 Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità è il documento in cui vengono descritte in modo sintetico tutte le attività svolte dall'Ente ENDO-FAP Fano per garantire la Qualità del servizio erogato. Il Manuale Qualità è il documento che formalizza e presenta, anche all'esterno, il Sistema Qualità aziendale e ne rappresenta un patrimonio culturale.

Il Manuale della Qualità presenta le modalità seguite per soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 (norma di riferimento per il Sistema Qualità della Istruzione e della Formazione Professionale)

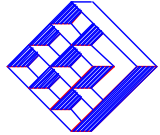
Ogni Paragrafo (8) del presente Manuale corrisponde ad un paragrafo della suddetta norma di riferimento.

Nei casi in cui le modalità di svolgimento delle attività sono diverse in funzione dei servizi erogati verrà, nell'ambito dei capitoli del Manuale della Qualità, data opportuna specificazione in modo tale che sia possibile per il lettore comprendere a quale dei servizi, oggetto del campo di applicazione del sistema qualità dell'Ente ENDO-FAP Fano, sia riferita la descrizione delle attività.

Le **Procedure** sono strutturate in relazione ai processi aziendali con lo scopo di descrivere esaurientemente le modalità tecniche ed organizzative per l'erogazione dei servizi al fine di esporre:

- scopi e ambiti applicativi
- modalità operative
- mezzi e risorse necessari (comprese eventuali Istruzioni Operative da utilizzare)
- compiti e responsabilità del personale coinvolto
- documentazione di riferimento
- registrazioni da effettuare e documenti da emettere

Le **Istruzioni Operative** completano la documentazione descrittiva del Sistema di gestione per la qualità. Esse forniscono, in merito allo svolgimento delle attività, indicazioni operative trasversali ai requisiti della norma di riferimento ed eventualmente anche ai processi aziendali. Le istruzioni

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 38 di 90

operative forniscono delle indicazioni specifiche e mirate per lo svolgimento di una determinata attività.

Sono istruzioni di carattere tecnico-operativo destinate agli addetti alle varie tipologie di attività di erogazione che richiedono una modalità e una sequenza di esecuzione ben codificate. Possono essere richiamate dalle procedure delle attività a cui si riferiscono.

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

La documentazione descrittiva del Sistema Qualità è redatta, verificata ed approvata in base alle funzioni definite nella seguente matrice:

Documento	Redazione	Verifica	Approvazione
Manuale della Qualità	RAQ	DG	DG
Procedure	RAQ	DG e/o CG	DG
Istruzioni operative	RAQ	DG	DG
Moduli	RAQ	DG e/o CG	DG
Piani della Qualità	RAQ	DG e/o RPg	DG

L'aggiornamento del Manuale della Qualità, delle Procedure e delle Istruzioni operative è effettuato sistematicamente dal RAQ in base alle variazioni della struttura organizzativa, dei processi aziendali e sulla base delle indicazioni provenienti dalla Direzione.

Il Manuale della Qualità, le Procedure e le Istruzioni operative sono gestiti in forma "controllata" e "non controllata" dal RAQ. Essi sono distribuiti in forma controllata, su supporto elettronico o cartaceo, alla Direzione e a tutte le risorse dell'organizzazione che accedono al sistema tramite il sistema informatico dell'Ente ENDO-FAP Fano. In questo caso si metterà a disposizione del personale interno una versione di sola lettura dei documenti, mentre verrà distribuito in forma cartacea l'elenco della documentazione che evidenzierà l'indice di revisione e le date delle modifiche.


Il RAQ custodisce la copia master in formato cartaceo dei documenti in cui viene identificata la data di emissione del documento medesimo, e riportate le firme di redazione/verifica/approvazione del contenuto. I documenti master sono identificati da "Numero di copia controllata 0"; essi sono gestiti sotto la responsabilità del RAQ. I documenti distribuiti in forma elettronica sono identificati da "Numero di copia controllata 1". Gli altri documenti gestiti in forma controllata su supporto cartaceo sono identificati dal numero progressivo di copia controllata.

La documentazione superata, ovvero non più valida perché sostituita o da documenti con revisioni aggiornate o da altri documenti emessi ex novo, deve essere segregata e deve recare sulla pagina di guardia la dizione "Documento Superato" apposta con sufficiente evidenza e suffragata dalla firma del RAQ. Tale documentazione è gestita sotto la sua responsabilità.

In forma controllata, su supporto cartaceo, è gestita la copia trasmessa all'Ente di certificazione e le altre copie controllate predisposte. Le copie non controllate sono distribuite in forma cartacea sempre sotto la responsabilità del RAQ dell'Ente ENDO-FAP Fano.

La trasmissione di tutte le copie della documentazione, indipendentemente dalle modalità di distribuzione, deve essere registrata sotto la responsabilità del RAQ sul modulo 05.02 "Master list". Solo le copie a distribuzione controllata sono mantenute aggiornate dal RAQ ad ogni revisione della documentazione.

La procedura PAQ 05-01 "Gestione della documentazione" riporta le indicazioni in merito all'attività di gestione della documentazione. Tale procedura assicura, tramite un sistema di gestione

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 39 di 90

della documentazione su supporto cartaceo o informatico, che siano definite le responsabilità e le attività volte a garantire la continua adeguatezza alle attività aziendali ed alle esigenze dei clienti e della normativa cogente e volontaria di riferimento. Tali attività comprendono:

- redazione, verifica ed approvazione della documentazione sia nuova che aggiornata
- riesame della documentazione
- distribuzione in forma controllata e non controllata della documentazione
- rimozione e conservazione della documentazione superata o non più valida

La gestione in forma controllata della documentazione di origine esterna è assicurata tramite documenti e forme diverse in base alla tipologia di documentazione.

La leggibilità, identificazione e rintracciabilità dei documenti è garantita dalle procedure che descrivono i processi aziendali relativi alle diverse fasi del ciclo produttivo, dalle procedure relative alla gestione della documentazione, dalla formazione del personale dell'Ente ENDO-FAP Fano responsabile dell'aggiornamento delle procedure, delle istruzioni e della compilazione delle registrazioni.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

La procedura "Gestione della documentazione" PAQ 05-01 riporta le indicazioni in merito all'attività di gestione delle registrazioni della qualità.

Tale procedura assicura, in funzione della tipologia di registrazione, sulla base del livello di riservatezza dei dati ivi riportati, che siano definite le responsabilità e le attività per assicurare:


- l'identificazione dei documenti
- la conservazione dei documenti
- l'archiviazione dei documenti
- l'accesso ai documenti
- la protezione dei documenti
- l'eliminazione dei documenti

5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 Impegno della Direzione

La Direzione dell'Ente ENDO-FAP Fano, attraverso la verifica che quanto riportato nel presente Manuale della Qualità e nelle procedure ivi referenziate sia sistematicamente eseguito, vuole dimostrare il proprio impegno nell'applicare efficacemente un sistema di gestione per la qualità. A tal fine, per l'effettuazione della verifica dell'adeguatezza del sistema, ha predisposto i seguenti strumenti:

- definizione della struttura organizzativa tramite un organigramma nominativo distribuito al personale dell'Ente ENDO-FAP Fano e tramite la diffusione a tutte le risorse aziendali della documentazione del sistema di gestione della qualità
- contatto continuo con tutte le risorse aziendali per la rilevazione delle loro esigenze e necessità
- definizione della politica per la qualità e monitoraggio della sua adeguatezza
- definizione degli obiettivi ed impegni conseguenti alla politica per la qualità e monitoraggio del loro raggiungimento
- esecuzione dei riesami della Direzione

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 40 di 90

- definizione delle azioni di miglioramento e monitoraggio della loro implementazione
- definizione dei profili minimi delle risorse coinvolte nei processi aziendali
- pianificazione, esecuzione e sorveglianza dei piani di formazione per il personale aziendale
- pianificazione, esecuzione e sorveglianza dei piani di formazione per il personale individuato per l'attività di verifica ispettiva interna
- gestione sistematica dei reclami
- valutazione, con modalità e strumenti diversi a seconda della specifica situazione, della soddisfazione dei clienti
- selezione e valutazione dinamica dei fornitori
- sistematica raccolta, elaborazione ed analisi dei dati aziendali disponibili per definire e monitorare le azioni di miglioramento continuo
- supervisione periodica sullo stato dell'arte dei progetti ed iniziative intraprese

Tali strumenti vengono sistematicamente utilizzati da parte del Direzione come dimostrato dalle registrazioni della qualità che vengono predisposte ed archiviate a cura della Direzione.

5.2 Attenzione al cliente

5.2.1 Clienti esterni

La Direzione dell'Ente ENDO-FAP Fano ha individuato, nel servizio che si prefigge di svolgere, una pluralità di "Clienti" che pur per motivi ed esigenze diverse usufruiscono dei servizi da noi offerti e pertanto sono meritevoli della massima attenzione e di un continuo ascolto, al fine di mettere in atto tutte le possibili attività di miglioramento del servizio per soddisfare al meglio le loro esigenze.

Il nostro Ente opera nel settore dell'istruzione e della formazione, e si prefigge lo scopo di fornire un servizio che soddisfi tutte le componenti in gioco in tali attività, ognuna per le esigenze che manifesta: giovani in completamento del proprio percorso scolastico, tessuto sociale del territorio in cui operiamo, Pubbliche amministrazioni che finanziano le attività, giovani in cerca di lavoro, famiglie dei giovani in formazione, adulti disoccupati, adulti che desiderano accrescere la loro preparazione professionale, aziende che necessitano di formazione per il loro personale.

Il nostro Ente si prefigge quindi di coniugare le esigenze dei diversi attori mettendo in campo tutte le possibili azioni atte a soddisfare le loro esigenze ed in particolare:


Tessuto sociale del territorio di riferimento: anche se non si tratta di un cliente diretto il nostro Ente ha coscienza di essere un punto di riferimento per varie persone, aziende, associazioni e pubbliche amministrazioni, e pertanto si impegna ad ascoltare i vari attori della vita sociale locale per collaborare con essi ad un armonico sviluppo del territorio in termini di crescita professionale sia delle persone che delle aziende.

Amministrazioni Pubbliche che finanziano le attività: per esse l'Ente si impegna:

- a definire progetti che rispettino le indicazioni fornite nei bandi pubblici, leggi e normative in essere, e nel contempo contribuiscano a realizzare gli obiettivi per cui tali finanziamenti vengono erogati;
- a svolgere il servizio rispettando tutti i vincoli e le prescrizioni necessarie per dare massima trasparenza e correttezza sia nelle modalità di erogazione che nella rendicontazione dei budget finanziati.

Utenti delle attività corsuali: l'Ente si impegna:

- a comprenderne le esigenze, attraverso attività di ascolto e analisi, per indirizzarli verso le migliori opportunità, sfruttando i finanziamenti pubblici messi a disposizione o acquistando

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 41 di 90

direttamente i servizi formativi;

- a garantire loro delle modalità educative che permettano di raggiungere gli obiettivi prefissati, sia in termini occupazionali che di soddisfazione personale, compatibilmente con le proprie caratteristiche personali;
- a fare da tramite con le aziende che fanno richiesta di personale per garantire una migliore occupazione dei partecipanti alle nostre attività scolastiche e formative.

Famiglie degli utenti minorenni: l'Ente si impegna:

- a fornire un valido supporto per la scelta professionale dei figli;
- a garantire attività didattiche che oltre a professionalizzare gli utenti, siano attente alla formazione della persona in termini di crescita sociale e morale;
- a garantire attraverso un costante monitoraggio della situazione scolastica (profitto, assenze, atteggiamenti, ecc.) ed un costante rapporto con le famiglie una corretta informazione sull'evoluzione educativa dei figli.

Aziende ed organizzazioni del territorio: l'Ente si impegna a:

- effettuare analisi dei fabbisogni attraverso momenti di ascolto sia sporadici che strutturati in vere e proprie analisi mirate, per definire al meglio le loro esigenze in termini di formazione, sia del personale assunto che per future assunzioni
- definire attività formative che oltre a risolvere le loro esigenze, siano in grado di sfruttare le opportunità offerte da specifiche leggi e normative
- fare da tramite per favorire nuove assunzioni/formazione anche attraverso stage e tirocini formativi.


La Direzione dell'Ente ENDO-FAP Fano si assicura che le esigenze ed aspettative dei clienti siano definite e convertite in requisiti tramite:

- un sistematico contatto con i rappresentanti dei clienti per identificarne le peculiarità
- attività di monitoraggio durante e alla fine delle attività formative, che possano far emergere esigenze e grado di soddisfazione del cliente
- l'abbonamento al Bollettino ufficiale della Regione Marche, per conoscere, attraverso i bandi pubblicati, la domanda degli Enti stessi e le opportunità per l'Ente ENDO-FAP Fano
- la consultazione sistematica dei siti Internet di interesse per il settore di attività in cui l'Ente opera, per perseguire gli scopi di cui al precedente punto

La Direzione dell'Ente ENDO-FAP Fano verifica che i requisiti dei clienti siano compresi attraverso la messa a disposizione di risorse adeguatamente selezionate e formate. La stessa Direzione si assicura che tali requisiti vengano soddisfatti attraverso l'applicazione delle prescrizioni contenute nel presente Manuale della Qualità, nelle procedure e nella documentazione relativa.

5.2.2 Clienti interni

La Direzione dell'Ente ENDO-FAP Fano ritiene di fondamentale importanza garantire che anche le varie persone impegnate nell'erogazione del servizio operino in un contesto che soddisfi le loro aspettative di operatori. Per poter svolgere servizi altamente qualitativi occorre che gli stessi operatori siano messi nelle migliori condizioni possibili per affrontare i compiti assegnati, e pertanto la Direzione si riserva di misurare il grado di soddisfazione del personale interno del centro, in relazione ai vincoli ed agli obiettivi prefissati. L'ascolto del personale interno, rispetto al loro grado di soddisfazione, ha lo scopo di analizzare possibili attività formative dello stesso, al fine

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 42 di 90

di fornire gli strumenti e le risorse necessarie per svolgere al meglio il proprio lavoro. Questa attività di ascolto è rivolta anche al personale esterno con prestazioni a contratto.

5.3 Politica per la qualità

Obiettivo principale dell'Ente ENDO-FAP Fano è di soddisfare, in modo continuo, le esigenze espresse ed implicite dei propri clienti in merito a:

- applicazione del progetto educativo "ENDO-FAP Fano" per quanto riguarda la mission che l'Ente ENDO-FAP Fano ha deciso di perseguire nell'interesse dei possibili clienti, con particolare riguardo alle fasce più disagiate
- caratteristiche di qualità intrinseche del servizio base e di quelli connessi
- rispetto dei tempi preventivati
- competitività di prezzo

Tale obiettivo strategico è declinato, annualmente, in una serie di obiettivi misurabili (anche in termini di tempo) che la Direzione, con il supporto delle risorse aziendali, si impegna a raggiungere.

La Politica per la qualità dell'Ente ENDO-FAP Fano è stata definita dalla Direzione in modo tale:

- da risultare appropriata alle esigenze dei clienti, della organizzazione e della normativa cogente e volontaria di carattere nazionale e comunitario
- che sia mantenuto l'impegno di soddisfare i requisiti per il miglioramento continuo tramite la verifica che piani di miglioramento continuo siano stati definiti e raggiunti
- da fornire un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità
- da utilizzare un linguaggio che contenga dei concetti che siano facilmente comunicabili, comprensibili, ed attuabili in tutta l'organizzazione

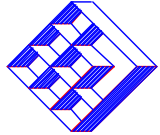
La comunicazione della Politica per la qualità all'interno dell'organizzazione avviene attraverso incontri formalizzati della Direzione con il personale aziendale e tramite la diffusione di documentazione che illustra tale politica. Tale documento è esposto negli spazi di comune ritrovo e comunque più comunemente frequentati dal personale e dai clienti. Per i fornitori esterni che entrano direttamente a contatto con i nostri clienti (Docenti, Tutors, Coordinatori) verrà predisposto un documento che riassume i contenuti del Progetto Educativo ENDO-FAP Fano e gli obiettivi della politica della qualità definita dalla Direzione. Sarà compito dei Coordinatori Generali chiarire eventuali incomprensioni di tale documento a Docenti e Tutors; nel caso di assunzioni di nuovi Coordinatori o incarico di coordinamento a personale esterno sarà compito del R.A.Q. assicurarsi che gli stessi siano a conoscenza della Politica per la qualità dell'Ente.

La Politica per la qualità dell'Ente ENDO-FAP Fano viene riesaminata sistematicamente dalla Direzione, in occasione del riesame della Direzione, per verificarne l'adeguatezza alle esigenze:

- dei clienti
- della organizzazione
- della normativa cogente e volontaria di carattere nazionale e comunitario
- del progetto Educativo dell'Ente ENDO-FAP Fano.

In occasione del riesame viene verificato, inoltre, che:

- sia mantenuto l'impegno di soddisfare i requisiti per il miglioramento continuo tramite la verifica che piani di miglioramento continuo siano stati definiti e raggiunti
- siano definiti obiettivi per la qualità
- sia esaminato lo stato di raggiungimento degli obiettivi per la qualità definiti in relazione

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 43 di 90

alla pianificazione dei risultati da ottenere nelle fasi intermedie e finali

- la politica per la qualità sia stata comunicata e sia compresa ed attuata da tutta l'organizzazione e con particolare riguardo dai nuovi assunti.

La Direzione dell'Ente ENDO-FAP Fano è cosciente della necessità di assumersi impegni formali che implicano:

- il coinvolgimento sistematico di tutto il personale nelle varie fasi dei processi aziendali
- una adeguata selezione, formazione professionale e gestionale del personale
- il miglioramento continuo dei processi aziendali

Infatti, la qualità del servizio che l'Ente ENDO-FAP Fano offre ai suoi clienti non è altro che la risultante della qualità del lavoro di ciascuna risorsa aziendale, e tale qualità può essere affinata sistematicamente tramite il monitoraggio dei risultati dell'azienda, la valutazione della soddisfazione dei clienti ed una ricerca costante nel miglioramento dei processi.

Ciò operativamente avviene nell'Ente ENDO-FAP Fano tramite l'implementazione del Sistema di gestione per la qualità che istituzionalizza, guida e verifica tutti i processi aziendali connessi alla realizzazione della Politica per la Qualità.

La Politica per la qualità, gli obiettivi ed i conseguenti impegni dell'azienda, suddivisi per funzione aziendale, sono definiti e formalizzati dalla Direzione con frequenza annuale.

5.4 Pianificazione

5.4.1 Obiettivi per la qualità

Annualmente la Direzione definisce e formalizza nel Riesame della Direzione sia obiettivi che indicatori per la qualità. I primi sono sostanzialmente assimilabili ad azioni di miglioramento che hanno un impatto rilevante sulla struttura e l'organizzazione aziendale, ovvero agiscono a livello di processo o insieme di processi piuttosto che micro-processo. Essi sono definiti in termini di:

- enunciato
- piano di svolgimento
- funzione responsabile del raggiungimento dell'obiettivo
- termine di verifica

A tal fine la Direzione è responsabile di definire obiettivi


- congruenti con la politica per la qualità
- orientati al miglioramento continuativo
- che coprano l'insieme delle attività svolte dall'organizzazione aziendale e dalle funzioni aziendali
- che siano funzionali al perseguimento del progetto educativo

Per quanto concerne, invece, gli indicatori della qualità, essi sono rappresentati da:

- quelli definiti dalla Regione Marche per l'accreditamento delle strutture formative
- analisi statistica dei dati inerenti le attività erogate
- ulteriori indicatori definiti dalla Direzione ad integrazione dei precedenti qualora se ne ravvisi la necessità.

A livello di procedure sono definite le responsabilità per il monitoraggio di tali indicatori e per l'avvio di azioni di miglioramento in caso di scostamento.

Per quanto riguarda i livelli di accettabilità dei controlli eseguiti sui servizi erogati si rimanda alle singole procedure dove tali livelli sono stati definiti dalla Direzione e documentati; ovvero per quei controlli per i quali non è possibile stabilire dei parametri oggettivi si rimanda alla preparazione e

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 44 di 90

competenza del personale, assicurata tramite procedure di selezione e formazione delle risorse volte ad assicurare la conoscenza dei parametri di valutazione del servizio da considerare per garantire la soddisfazione del cliente.

5.4.2 Pianificazione per la qualità

La pianificazione della qualità nell'Ente ENDO-FAP Fano prende in considerazione l'insieme delle attività svolte e delle risorse necessarie per soddisfare i requisiti stabiliti per i processi ed i prodotti, come definito nell'ambito del Sistema di gestione per la qualità. L'insieme delle attività svolte dall'Ente ENDO-FAP Fano, unitamente all'individuazione delle risorse responsabili delle varie attività, sono documentate nel Manuale della Qualità. Di seguito, tali attività sono illustrate tramite la struttura arborescente dei processi che descrivono il Sistema di gestione per la qualità dell'Ente ENDO-FAP Fano; mentre, per quanto concerne le responsabilità, si veda quanto riportato nel paragrafo 5.5.1 Responsabilità ed autorità.

La descrizione di dettaglio delle attività e delle responsabilità si trova a livello di Manuale della Qualità organizzato in paragrafi secondo la struttura della norma di riferimento, e nelle Procedure.

La pianificazione definita comprende:

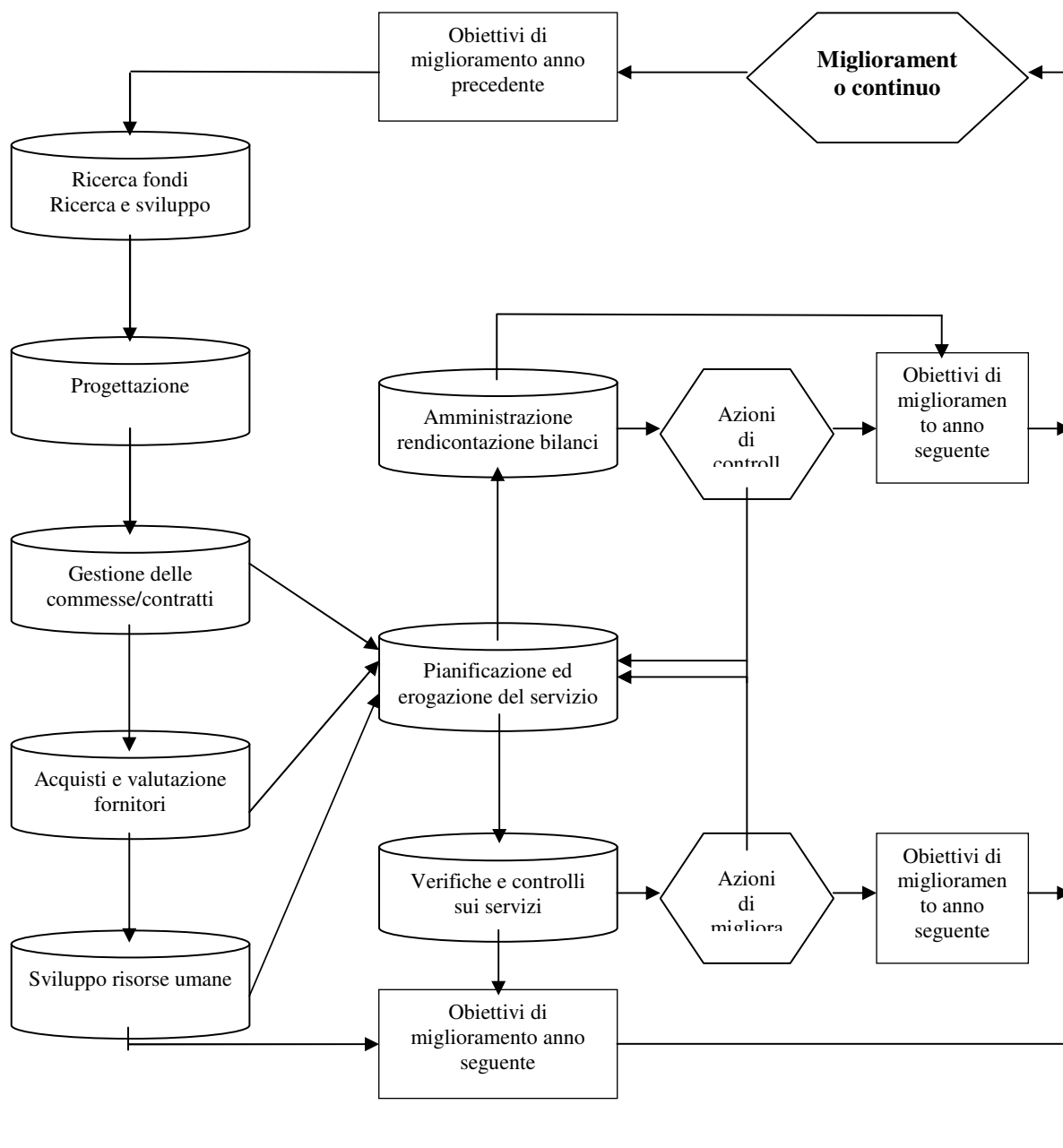
- i processi relativi alle attività che assicurano il flusso produttivo e quelli di supporto a tali attività:
 - Ricerca fondi Ricerca e sviluppo
 - Gestione delle commesse e contratti
 - Progettazione
 - Pianificazione ed erogazione del servizio
 - Acquisti e valutazione fornitori
 - Sviluppo risorse umane
 - Amministrazione rendicontazione e bilanci
 - Verifiche e controlli sui servizi
- i processi di supporto, misurazione, analisi e miglioramento:
 - Gestione della documentazione
 - Gestione delle Verifiche Ispettive
 - Azioni preventive e correttive
 - Rilevazione delle Non Conformità, reclami e trattamento
 - Statistica: analisi dei dati e miglioramento

Ogni variazione organizzativa realizzata nell'Ente ENDO-FAP Fano deve essere eseguita, sotto la responsabilità del Direzione, in modo tale da garantire la sistematica adeguatezza dei processi aziendali e degli output prodotti dal Sistema di gestione per la qualità. Ciò potrà avvenire tramite il presidio dei processi definiti e dei risultati di tali processi per un periodo sufficiente affinché sia assicurata la stabilità, sistematicità ed affidabilità di tali processi.

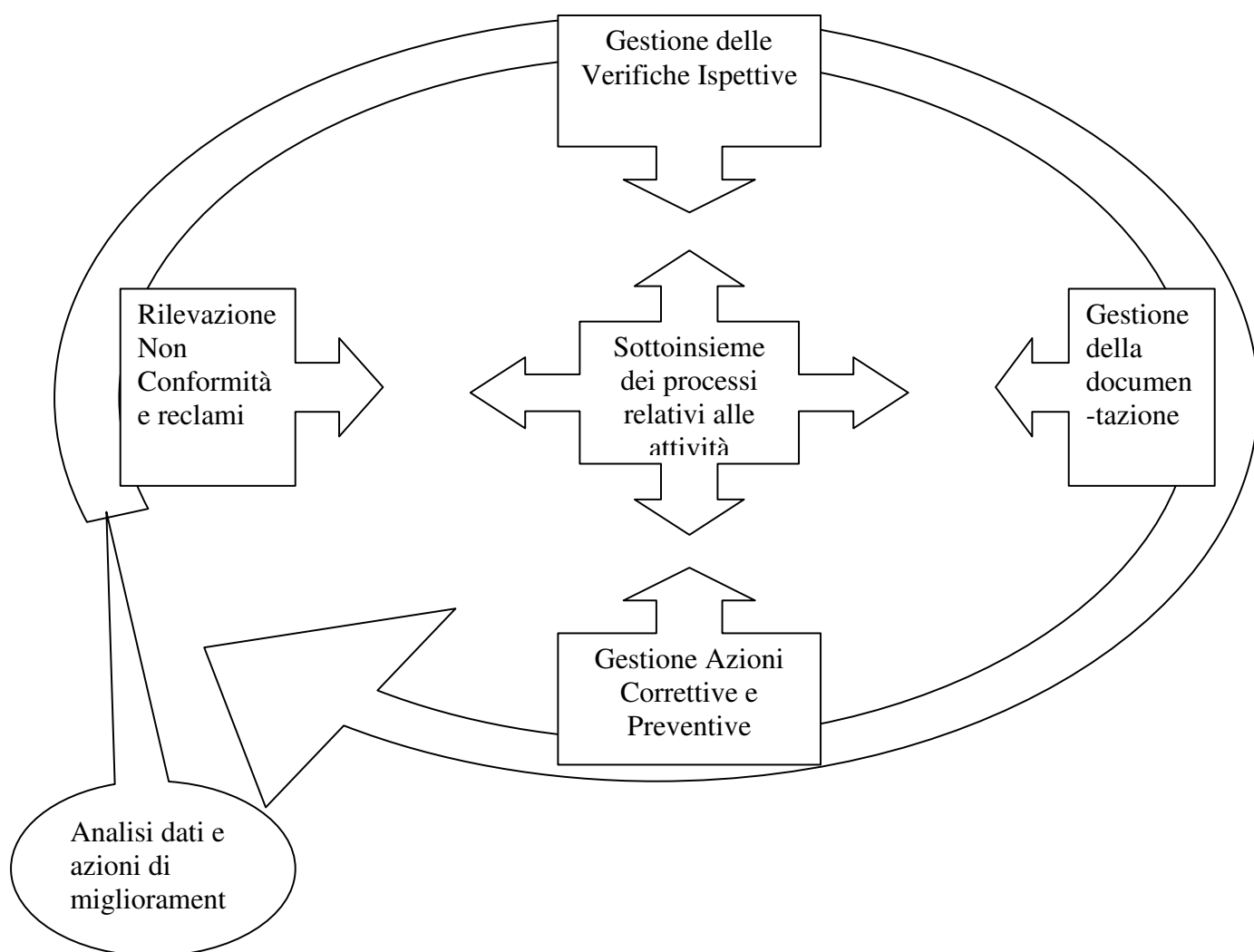
Variazioni organizzative, nell'Ente ENDO-FAP Fano, potranno avvenire a causa di innovazioni di servizio o di processo; di ricambio delle risorse impegnate in ruoli di responsabilità; di mutamenti di mercato ovvero della normativa di riferimento. Tali variazioni potrebbero implicare una parziale o completa revisione dell'organizzazione interna aziendale.



5.4.2.1 Processi relativi alle attività




5.4.2.2 Processi di supporto



5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

La Direzione ha definito le modalità attraverso le quali le risorse aziendali sono responsabili di attuare le azioni necessarie a conseguire gli obiettivi per la qualità e garantire che i servizi siano conformi ai requisiti del cliente attraverso:

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 47 di 90

- l'organigramma
- la definizione della responsabilità per ogni funzione definita in Istr. 01.01 "Resp. Aziendali" e Istr. 01.01 bis "Resp. Didattiche"
- l'identificazione del Rappresentante della Direzione ed il suo incarico
- la descrizione delle funzioni ed il profilo minimo del personale aziendale

5.5.1 Responsabilità ed autorità

La Direzione assicura che le responsabilità e le autorità siano definite e rese note nell'ambito dell'organizzazione. I documenti Istr. 01.01 e Istr. 01.01 bis, allegati al presente manuale, vengono trasmessi alla struttura organizzativa, in caso di variazioni, al più presto possibile o comunque durante la prima riunione del Comitato Qualità, che riunisce i responsabili aziendali.

In tali Istruzioni è esplicitata l'articolazione di responsabilità ed interrelazioni funzionali. In relazione alla Matrice delle Responsabilità ciascuna funzione compie azioni di autocontrollo sui processi di competenza.

Nella matrice delle responsabilità vengono espressi i legami fra le varie funzioni presentate nell'organigramma e le attività principali, che saranno oggetto di procedure.

In fase di sviluppo di un progetto, a seguito dell'esito positivo della proposta, è sempre identificato a cura della Direzione un Coordinatore di progetto che ha il compito di monitorare il budget di progetto e gli indicatori richiesti dall'ente finanziatore.

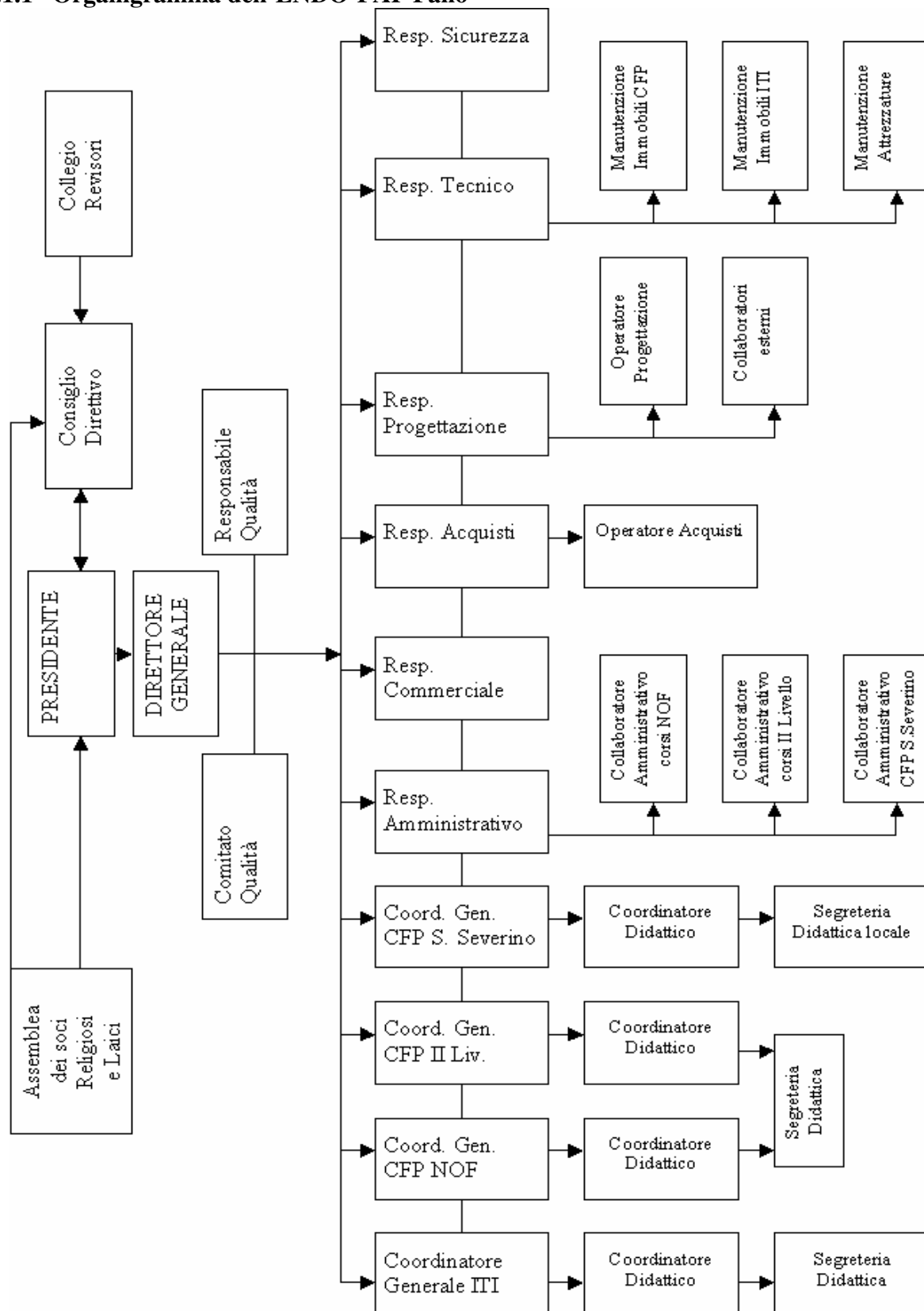
L'originale dell'organigramma, approvato dal Direzione, è archiviato presso l'ufficio del RAQ; egli è responsabile di distribuire le copie dell'organigramma nei luoghi di lavoro affinché la struttura organizzativa aziendale sia nota a tutti i dipendenti.

Di seguito si riportano le responsabilità di tutte le Risorse aziendali definite nel funzionigramma e coinvolte nel campo di applicazione del Sistema Qualità dell'Ente ENDO-FAP Fano: Presidente, Direttore Generale, Responsabile Qualità, Coordinatore Generale ITI, Coordinatore Generale CFP NOF, Coordinatore Generale CFP II Livello, Coordinatore Generale CFP S. Severino, Responsabile Amministrativo, Responsabile Commerciale, Responsabile Acquisti, Responsabile Progettazione, Responsabile Tecnico, Responsabile Sicurezza, Coordinatori, Tutor, Docenti.

Le procedure descrivono le specifiche responsabilità di ogni funzione aziendale in relazione alle attività svolte. Nel caso in cui una funzione aziendale non sia riportata nel documento va inteso che la sua attività è definita in modo sufficientemente completo ed esaustivo nelle Procedure che riferenziano l'attività di cui è incaricato. Nella documentazione del Sistema di gestione per la qualità, quando si fa riferimento alla funzione del Responsabile di servizio si intende un qualunque Responsabile dell'Ente ENDO-FAP Fano definito a livello di funzioni.



5.5.1.1 Organigramma dell'ENDO-FAP Fano





**ENDOFAP
FANO**

**MANUALE DELLA QUALITA'
ISO 9001:2008**

Codice documento: **MQ**

Rev. **0** del **21/11/09**

Pag. **49** di **90**

5.5.1.2 Funzioni in organigramma e relativa sigla di abbreviazione

Funzione in organigramma	Sigla
Presidente	Pres
Direttore Generale	DG
Responsabile Qualità	RAQ
Coordinatore Generale ITI	CG-ITI
Coordinatore Generale CFP NOF	CG-CFP
Coordinatore Generale CFP II Livello	CG-2°L
Coordinatore Generale CFP S. Severino	CG-SSev
Responsabile Amministrativo	RAmm
Responsabile Commerciale	RCom
Responsabile Acquisti	RAcq
Responsabile Progettazione	RPg
Responsabile Tecnico	RTec
Responsabile Sicurezza	RSic
Coordinatori	Coord
Tutor	Tutor
Docenti	Doc.



**ENDOFAP
FANO**

**MANUALE DELLA QUALITA'
ISO 9001:2008**


Codice documento: **MQ**

Rev. **0** del **21/11/09**

Pag. **50** di **90**

5.5.1.3 Matrice delle principali responsabilità

Attività/Funzione	P r e s	D G	R A Q	C G - I T I I P I A	C G - C F P	C G - 2 ° L	C G - S S e v	R A m m	R C o m m	R A c q	R P g	R T e c	R S i c	C o o r d	T u t o r	D o c.
Politica della Qualità	R	C	C													
Organizzazione/responsabilità		R	C													
Riesame della Direzione	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Qualificazione e gestione del personale		R	C	C	C	C	C			C	C					
Sistema Qualità			R													
Riesame del Contratto		R						C	C		C					
Analisi fabbisogni				C	C	C	C				R			C	C	C
Analisi di fattibilità				C	C	C	C	C			R					
Progettazione di massima		C		C	C	C	C	C			R			C	C	C
Assegnazione incarichi	R	C		C	C	C	C	C								
Pianificazione di dettaglio								C			C			R	C	C
Pianificazione didattica				C	C	C	C							R	C	C
Pubblicizzazione dei corsi				C	C	C	C		R		C					
Informazione Iscrizione Utenza		C	C	C	C	C	C	R						C	C	C
Qualificazione fornitori		C	C	C	C	C	C			R				C		
Ordini di acquisto – controllo		C		C	C	C	C	C		R						
Manutenzione laboratorio												R		C	C	C
Monitoraggio del corso		C		C	C	C	C	C						R	C	C
Verifiche scolastiche				C										C	C	R
Verifiche formative					C	C	C							C	C	R
Gestione delle NC		C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Azioni correttive e/o preventive	C	C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Valutazione soddisfazione cliente			C											R	C	C
Relazione finale														R	C	C
Valutazione esiti occupazionali														R	C	C
Verifiche ispettive interne		C	R													
Report della Qualità			R	C	C	C	C				C					
Rendicontazione amministrativa	C	C						R								
Analisi statistica		C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Sicurezza impianti e laboratori		C	C	C	C	C	C					C	R	C	C	C
Controllo pianificazione di dettaglio erogazione attività				R	R	R	R	C			C			C		

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 51 di 90

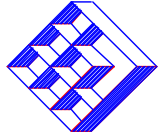
5.5.2 Rappresentante della Direzione

Nell'Ente ENDO-FAP Fano il ruolo di rappresentante della Direzione è ricoperto dal Responsabile Assicurazione Qualità. Esso, infatti, oltre ad essere responsabile dei processi che il suo ruolo richiede:

- è responsabile dello stato di aggiornamento ed applicazione del sistema di gestione per la qualità sia rispetto alla norma di riferimento (UNI EN ISO 9001:2008) sia rispetto alla prassi aziendale descritta a livello del presente Manuale della Qualità e delle procedure ad esso collegate;
- è responsabile del sistema di gestione per la qualità in termini di: performance, azioni correttive, azioni preventive e piani di miglioramento;
- supporta le varie funzioni aziendali in merito all'applicazione del sistema di gestione per la qualità al fine di garantire che esse abbiano ben compreso ed attuino quanto necessario per conoscere le esigenze del cliente e provvedere a soddisfarle.

5.5.2.1 Compiti del rappresentante della Direzione

- E' il rappresentante della Direzione per l'assicurazione della qualità con funzioni di responsabile della Qualità.
- Sovrintende alla stesura e aggiornamento del Manuale della qualità e delle Procedure
- Predispone, conserva e fornisce evidenza della conformità ai requisiti per le registrazioni del Sistema qualità.
- Garantisce che le funzioni interessate possiedano una copia aggiornata e controllata del Manuale della qualità e delle Procedure di loro competenza.
- Pianifica e attiva i programmi di miglioramento della qualità in stretta collaborazione con tutte le funzioni aziendali eventualmente attivando gruppi di lavoro con scopi specifici
- Ricerca anomalie di interfaccia tra le varie funzioni e garantisce direttamente o tramite segnalazioni alla Direzione la loro soluzione.
- Prepara in collaborazione con i Progettisti, i Tutor programmi specifici di controllo di Garanzia Qualità per l'attività dei servizio.
- Promuove e gestisce le azioni correttive volte a prevenire il ripetersi di anomalie e non conformità.
- Fornisce supporto metodologico alle attività tese alla valutazione dell'efficacia del servizio alle funzioni dell'Ente
- Analizza le valutazioni espresse dal cliente.
- Promuove ed effettua visite ispettive (AUDIT) interne e relaziona alla Direzione e al Collegio Docenti
- Predispone informazioni sull'andamento della qualità curandone la diffusione/divulgazione.
- Promuove programmi di addestramento e formazione alle problematiche di qualità in accordo con l'alta Direzione.
- Mantiene un archivio costantemente aggiornato per tutta la documentazione descritta dalla norma e prevista nelle apposite procedure del presente Manuale della qualità.
- Collabora con i Tutor ed i Progettisti alla valutazione del processo formativo, alla valutazione della qualità, all'efficienza degli interventi formativi, nonché alla loro ritaratura, modificazione e innovazione

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 52 di 90

- Predisporre i Report ed il Riesame da parte della direzione.
- Partecipa alle riunioni del Collegio Docenti

5.5.3 Comunicazione interna

Le informazioni sono considerate tra le principali risorse dell'Ente ENDO-FAP Fano. Date le dimensioni dell'organizzazione aziendale le comunicazioni interne tra le varie funzioni sono tenute attraverso:

- momenti collegiali (es. Collegio dei docenti);
- riesame della Direzione;
- riunioni periodiche (Comitato Qualità) organizzate dalla Direzione o dal R.A.Q., che coinvolgono tutte le funzioni o quelle interessate all'approfondimento di uno specifico tema;
- procedure documentate che stabiliscono il flusso delle attività; in occasione di aggiornamento delle procedure medesime la Direzione organizza momenti di formazione estesi a tutte le funzioni aziendali coinvolte in modo da illustrare le modifiche intervenute;
- documenti che registrano lo svolgimento delle attività ed assicurano la sistematica e completa trasmissione di dati ed informazioni che riguardano lo svolgimento ed i risultati dei processi aziendali.

La Direzione assicura l'attivazione di adeguati processi di comunicazione all'interno dell'organizzazione e la fornitura di comunicazioni riguardanti l'efficacia del sistema di gestione per la qualità. La Direzione mantiene un sistema di comunicazione relativamente a:


- variazioni organizzative strutturali,
- modifiche ai processi o istituzione di nuovi processi;
- attribuzione di responsabilità a persone o variazioni intercorse;
- modifiche al Sistema di gestione per la qualità;
- richieste specifiche da parte del Cliente committente;
- modifiche relative alla normativa;
- risultati qualitativi raggiunti;
- esiti di azioni preventive/correttive.

Per lo svolgimento del servizio scolastico o formativo le diverse Funzioni che operano nel Centro (Direzione, Coordinatori Generali, Segreteria, R. Amministrativo, R. Progettazione, R. Acquisti, R. Sicurezza, R. Tecnico, Coordinamento, Docenza, Tutor) si trovano a gestire molteplici informazioni:

- comunicazioni ufficiali da e con l'Ente finanziatore;
- comunicazioni ufficiali con i clienti nel caso di progetti a catalogo;
- comunicazioni relative alla gestione, monitoraggio e verifica delle attività scolastiche o formative;
- comunicazioni sulla gestione del S.Q. come le attività del Collegio docenti, i report a cura del Responsabile della Qualità.

La Direzione mediante il S.Q. assicura che il sistema informativo sia tenuto sotto controllo e garantito come segue:

- 1) Recepimento e applicazione per tutto della Procedura emessa dall'Ente Pubblico Finanziatore relativa alle Modalità di gestione e monitoraggio, comunicazioni obbligatorie e modalità di tenuta di documenti e registri;
- 2) Estensione di tali modalità operative a tutti i servizi erogati;
- 3) Applicazione delle procedure del S.Q. relativamente alla progettazione, pianificazione ed

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 53 di 90

erogazione del servizio;

- 4) Applicazione delle procedure relative alla misurazione del servizio con attività di reporting a cura del Responsabile della Qualità al fine di predisporre Report riportanti i dati necessari per le valutazioni di raggiungimento degli obiettivi precedenti e pianificazione di nuovi obiettivi, report da valutare appena disponibili nel corso delle riunioni del Comitato Qualità e da analizzare nel corso dei periodici Riesami della Direzione

5.6 Riesame da parte della direzione

Processo di riferimento di questo paragrafo:

- **PAQ 17.01 Verifiche Ispettive Interne della Qualità e Riesame del Sistema Qualità**

5.6.1 Requisiti generali

Il Riesame del Sistema Gestione per la Qualità da parte della Direzione viene eseguito almeno una volta all'anno dall'Alta Direzione supportata dal Responsabile Assicurazione Qualità durante una specifica riunione, in riferimento ai criteri di valutazione di seguito indicati. Tali criteri vengono costantemente misurati tramite indicatori definiti, di volta in volta, dalla Direzione. I momenti di riesame sono definiti annualmente sulla base della pianificazione delle attività strategiche documentate ed aggiornate sistematicamente sempre a livello di riesame. Ulteriori riesami, oltre a quelli programmati, possono essere effettuati su indicazione della Direzione o del Responsabile Assicurazione Qualità sulla base di esigenze specifiche valutate dagli stessi. La riunione per il Riesame della Direzione è convocata dalla Direzione.

Nell'ambito di tale riesame vengono anche valutati l'adeguatezza delle risorse aziendali ai ruoli ed alle responsabilità assegnati, gli obiettivi per la Qualità già definiti ed emessi e, a seconda delle esigenze, i nuovi obiettivi ed impegni. Nel corso del Riesame della Direzione viene valutata la necessità di cambiamenti del sistema di gestione per la qualità, individuate le azioni preventive e le priorità ai fini del miglioramento.


Criteri di valutazione utilizzati per il Riesame della Direzione sono:

- Valutazione dell'adeguatezza della Politica per la Qualità, in relazione all'introduzione di innovazioni e/o riorganizzazioni, alle richieste del mercato e alle variazioni della normativa cogente e volontaria;
- Efficienza del SQ;
- Soddisfazione dei clienti;
- Qualità processi aziendali;
- Qualità fornitori;
- Adeguatezza delle risorse umane;
- Mantenimento dei parametri di accreditamento Regionale e/o nazionale;
- Qualifica delle risorse tecnologiche e delle infrastrutture

Tali criteri, di fatto, definiscono l'indice del documento di riesame della Direzione (vedi anche PAQ 17.01), e sono valutati secondo criteri stabiliti in sede di riesame Direzionale.

5.6.2 Elementi in ingresso del riesame

Al fine di valutare l'efficacia del sistema secondo parametri oggettivi, i criteri di valutazione definiti sono analizzati tramite indicatori. L'elaborazione di tali misure, con il supporto di tecniche statistiche, permette di conoscere l'andamento reale e di individuare azioni strategiche intese a

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 54 di 90

garantire un miglioramento continuo.

Indicatori di valutazione utilizzati per l'analisi dei criteri definiti sono:

- Stato di raggiungimento obiettivi per la qualità espressi in precedenza;
- Risultati delle prestazioni dei processi;
- Reclami dei clienti ed altre informazioni di ritorno;
- Rapporti Azioni Correttive e Preventive;
- Elenco delle Non Conformità;
- Risultati azione formativa del personale;
- Valutazione dei fornitori;
- Elenco delle iniziative formative a cui ha partecipato il personale dell'Ente;
- Verifica degli obiettivi per la Qualità indicati dalla Direzione dell'Ente;
- Risultati delle eventuali Verifiche Ispettive da parte dell'Ente pubblico;
- Risultati delle Verifiche Ispettive interne;
- Risultati delle Verifiche Ispettive Esterne da parte dell'Ente di certificazione;
- Osservazioni emerse nella riunione conclusiva con la Direzione nella Verifica Ispettiva Esterna;
- Tassi di efficienza ed efficacia sui corsi conclusi nell'anno;
- Tassi di affidabilità e di efficienza per l'accreditamento regionale;
- Tassi di efficienza dei processi a fronte degli indicatori;
- Analisi statistica e dati statistici;
- Analisi di casi e situazioni particolari (piani qualità, richieste adeguamento S.Q.)

In parte gli indicatori di valutazione sopra elencati sono raccolti, elaborati ed analizzati attraverso l'elaborazione statistica dei dati aziendali (vedi successivo cap. 8); quando necessario, al fine di valutare l'andamento nel tempo del Sistema di Gestione per la Qualità, vengono confrontati i risultati ottenuti in periodi diversi.


L'elenco degli indicatori non è strettamente vincolante per la conduzione del Riesame della Direzione; di fatto potranno esserci priorità o esigenze particolari che potranno attribuire maggiore importanza alla valutazione di taluni indicatori rispetto ad altri.

Lo svolgimento delle riunioni di Riesame avviene secondo quanto previsto nella PAQ 17.01 ed articolato secondo l'impostazione del mod. 17.07.

5.6.3 Risultati del riesame

La valutazione del Sistema di gestione per la qualità è formalizzata in un rapporto "Verbale di riunione" che contiene, oltre alla disamina dei criteri di valutazione definiti, anche:

- l'adeguatezza della politica per la qualità
- la verifica dello stato degli obiettivi pianificati
- la definizione di nuovi obiettivi ed impegni per il periodo successivo
- la verifica dello stato delle caratteristiche monitorate e l'eventuale introduzione di nuove caratteristiche da monitorare secondo quanto definito nel presente Manuale della Qualità nel paragrafo 8.4 "Analisi dei dati per il miglioramento"
- l'adeguatezza delle risorse aziendali in termini di organico, conoscenze e competenze anche tramite la verifica dell'efficacia delle azioni formative effettuate nel periodo precedente
- la valutazione dell'efficacia della formazione

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 55 di 90

- l'adeguatezza delle risorse tecnologiche in termini di capacità produttiva ed efficienza
- l'adeguatezza delle procedure relative alla "Misurazione, analisi e miglioramento"
- l'adeguatezza del Sistema di gestione per la qualità, nel suo complesso, alla luce di modifiche che possono riguardare: l'ambiente di lavoro, la normativa, la tecnologia, i processi produttivi, l'organizzazione aziendale, ecc.

Nel corso del Riesame della Direzione, se necessario, viene anche:

- definito il piano delle verifiche ispettive interne per il periodo seguente
- definito il piano degli investimenti per il periodo seguente
- definito il piano di gestione delle risorse umane per il periodo seguente
- definite le proposte di modifica della documentazione del S.Q.

Entrambi i piani, per altro, potranno subire successive modifiche, secondo le necessità aziendali, ma, comunque, sempre con l'avvallo della Direzione.

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 Messa a disposizione delle risorse

Nell'ambito del riesame della Direzione, in prevalenza, ed in casi di necessità direttamente dall'Alta Direzione, viene valutata sistematicamente la qualifica delle risorse aziendali umane, tecnologiche, strutturali dell'azienda affinché sia garantita la loro adeguatezza nel mantenere il Sistema di gestione per la qualità secondo quanto definito nel presente Manuale della Qualità.

Sulla base delle indicazioni che emergono in sede di riesame, o in presenza di particolari problematiche, vengono definiti piani che, per quanto riguarda le risorse umane, possono implicare:

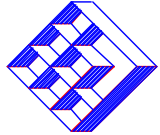
- introduzione di nuove risorse per far fronte a necessità di produzione o di adeguamento delle conoscenze e competenze presenti in azienda sulla base delle necessità che provengono dall'esterno;
- formazione delle risorse esistenti affinché sia garantita l'adeguatezza del patrimonio di competenze aziendali;
- provvedimenti nei confronti delle risorse che non dimostrano di essere in grado di far fronte alle responsabilità che il ruolo che ricoprono implica.

Mentre nei confronti delle risorse tecnologiche e strutturali i piani possono riguardare un adeguamento per far fronte a:

- obsolescenza
- inefficienza
- necessità di manutenzione ordinaria e straordinaria
- inadeguatezza in termini di capacità produttiva
- rispetto delle normative relative alla sicurezza dei luoghi di lavoro ed al rispetto dell'ambiente emesse su base nazionale e comunitaria
- richieste specifiche dei clienti.

6.2 Risorse umane

Processi di riferimento per questo capitolo:

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 56 di 90

- **PAQ 06.01 Valutazione e qualificazione subforniture di docenze e stage**
- **PAQ 06.02 Valutazione e qualificazione subforniture di materiali ed attrezzature**
- **PAQ 18.01 Addestramento**

Nel processo di valutazione e qualifica delle subforniture di docenze ed altre prestazioni professionali sono stabilite le regole per garantire che tutti i collaboratori aziendali corrispondano alle esigenze di qualifica interna e sia pianificata ed eseguita la formazione necessaria sulla base delle richieste formulate dai vari responsabili aziendali.

6.2.1 Incarichi al personale

Per ogni funzione in organigramma vengono definiti, nelle relative procedure di valutazione e qualifica delle subforniture, i requisiti minimi che una risorsa deve possedere in termini di conoscenze, competenze ed esperienze per poter ricoprire il ruolo di cui è incaricata a livello di organigramma. Qualora non fossero disponibili risorse con tali caratteristiche il Responsabile Acquisti provvederà a pianificare uno specifico piano di addestramento al fine di permettere al personale interno l'adeguamento alle caratteristiche richieste.

Per quanto riguarda l'utilizzo di personale esterno a prestazione il nostro Ente utilizza procedure di valutazione iniziale del personale da inserire nel contesto produttivo, al fine di evitare inadeguatezze e incapacità operative che possano influire sulla qualità del servizio erogato.

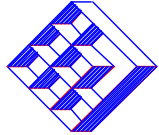
6.2.2 Addestramento, consapevolezza e competenza

La procedura “Valutazione e qualificazione subforniture di docenze e stage” definisce l'iter per la selezione del personale dell'Ente ENDO-FAP Fano, mentre per soddisfare eventuali necessità formative ulteriori la DG elabora annualmente un apposito piano di formazione. Vengono così regolamentate le modalità di formazione delle risorse dell'Ente ENDO-FAP Fano, in quanto la competenza del personale costituisce una esigenza fondamentale per l'assicurazione della qualità. La nostra prassi prevede che annualmente, sulla base dell'analisi dei bisogni, effettuata dal Responsabile alla Progettazione, venga definito un piano di formazione annuale per le risorse. A tale piano viene dato seguito, con il supporto del RAQ, per la selezione degli enti di formazione, l'organizzazione delle attività formative e per la valutazione dell'efficacia delle stesse che avviene nell'ambito del Riesame della direzione, effettuata direttamente dalla Direzione, anche al fine di raccogliere dati per l'analisi dei bisogni per il periodo seguente.

Il nostro servizio scolastico e/o formativo presenta una notevole varietà di contenuti didattici che rendono necessario reperire Docenti esperti all'esterno dell'organizzazione. La valutazione dell'affidabilità di un nuovo docente è attività che presenta notevoli margini di incertezza e pertanto il nostro Ente, di norma, adotta un sistema valutativo basato principalmente sui curricula professionali dei candidati, su possibili referenze ed in base a colloqui conoscitivi e di valutazione. Considerata la difficoltà di valutazione di nuovi candidati il nostro Ente ha definito diversi Elenchi di Fornitori Qualificati (Docenti CFP, Docenti ITI, Personale non docente), dove vengono inseriti i collaboratori che hanno dimostrato sul campo una provata capacità di svolgimento dei ruoli loro assegnati e, di norma, i collaboratori verranno scelti da questo elenco.

6.3 Infrastrutture

Processi di riferimento per questo capitolo:

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 57 di 90

- **PAQ 09-02 Controllo e manutenzione macchine ed attrezzature**

La continua capacità dei processi dell'Ente ENDO-FAP Fano, a garanzia dell'idoneità delle attività eseguite rispetto alle esigenze dei clienti, viene assicurata, sotto la responsabilità della Direzione, tramite azioni pianificate e sistematiche che prevedono la verifica dello stato delle strutture civili, dei posti di lavoro, delle macchine, degli impianti e dei sistemi informatici; la loro costante manutenzione ed il loro adeguamento alle normative relative alla sicurezza ed alle disposizioni degli enti territoriali. Il Responsabile della Sicurezza ha il compito di valutare lo stato di conformità alla normativa vigente delle infrastrutture varie comunicando eventuali difformità alla Direzione.

I responsabili della manutenzione hanno il compito di controllare che siano rispettati i criteri di manutenzione ordinaria richiesti dalle macchine ed attrezzature dei laboratori, e di registrare le richieste di manutenzione straordinaria presentate dal personale in servizio.

In particolare, per quanto concerne l'attività di manutenzione di macchine ed impianti dei laboratori utilizzati per l'attività didattica, non esistono dei piani di manutenzione periodica programmata ma vengono effettuati, in caso di guasto, solo interventi di ripristino delle condizioni di funzionamento ricorrendo ai servizi di assistenza tecnica dei fornitori o a ditte specializzate.

La responsabilità della pulizia delle macchine ed impianti presenti nei laboratori utilizzati per l'attività didattica è invece a carico dei docenti che utilizzano tali laboratori.

6.4 Ambiente di lavoro

In tutte le strutture dell'Ente ENDO-FAP Fano sono in essere, sotto la diretta responsabilità della Direzione, le attività volte ad assicurare un ambiente di lavoro adeguato al mantenimento di quanto definito nella Politica per la qualità dell'Ente ENDO-FAP Fano. In particolare, la Direzione garantisce che:

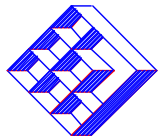
- siano applicate e rispettate le normative vigenti relative:
 - alla gestione amministrativa delle risorse umane
 - alla gestione contabile
 - alla salute e sicurezza dei lavoratori dell'Ente ENDO-FAP Fano e della collettività;
- siano definiti metodi di lavoro che garantiscano che ogni risorsa contribuisca, per la parte di cui è incaricata, al raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- siano applicate condizioni nell'ambiente di lavoro che siano rispettose delle esigenze dei singoli ma al contempo dell'insieme delle risorse aziendali.

La Direzione si assicura della conformità dell'ambiente di lavoro, secondo quanto definito, tramite la sua costante presenza in azienda e comunica a tutte le risorse aziendali lo spirito del lavoro applicato nell'Ente ENDO-FAP Fano tramite:

- il colloquio di assunzione e altri momenti di incontro tenuti direttamente dalla Direzione con le varie funzioni aziendali;
- la trasmissione della documentazione relativa al Sistema di gestione per la Qualità.

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

L'Ente ENDO-FAP Fano realizza i servizi scolastici e/o formativi descritti al punto 0.1.3 del presente Manuale Qualità. Questi servizi possono essere realizzati su commessa di singole persone, imprese ed associazioni di categorie, strutture del terzo settore, istituzioni pubbliche (comunitarie, nazionali, regionali, provinciali, locali). Le modalità di acquisizione delle commesse possono

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA’ ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 58 di 90

essere:

- con la partecipazione a bandi pubblici,
- con la presentazione di cataloghi di prodotti/servizi,
- su commessa specifica di persone fisiche o di persone giuridiche.

La seguente tabella illustra la correlazione tra i singoli servizi erogati e le modalità di acquisizione delle relative commesse.

N°	Servizi erogati	Servizi a bando	Servizi a catalogo	Servizi a commessa
1	Formazione di base	X		
2	Formazione integrata con la scuola media superiore	X		
3	Istruzione (Istituto Tecnico Industriale e Istituto Professionale per Industria e Artigianato)		X	
4	Formazione a supporto dei contratti di causa mista (apprendistato)	X		
5	Formazione post-diploma e post-laurea	X	X	X
6	Formazione tecnico-professionale superiore integrata	X		
7	Formazione continua e permanente	X	X	X
8	Formazione per persone svantaggiate	X		

La suddivisione delle attività realizzate nelle tre modalità di acquisizione delle commesse permette una identificazione dei processi e delle conseguenti attività. In questo modo, attraverso la definizione di un numero limitato di procedure, è possibile documentare le attività fatte, soddisfacendo le esigenze di documentazione che l’Ente ENDO-FA.P Fano si pone, in ottemperanza ai requisiti della norma.


Tale suddivisione è assicurata dalle similitudini esistenti a livello di analisi di bisogni, progettazione, erogazione e valutazione delle attività tra le tre modalità di acquisizione delle commesse. Ovviamente in seguito, quando non diversamente specificato, si intende che le attività svolte e documentate e le responsabilità identificate sono indipendenti dallo specifico servizio.

7.1 Pianificazione dei processi di realizzazione

I servizi scolastici e/o formativi realizzati dall’Ente ENDO-FAP Fano, qualsiasi siano le modalità di acquisizione delle commesse, vengono erogati all’interno di un complesso processo, che prevede fasi diverse. In modo specifico le macro attività che vengono sempre realizzate sono:

- analisi dei bisogni: a livello territoriale e/o settoriale, a livello di impresa o struttura organizzativa, a livello del singolo partecipante;
- progettazione del servizio: come progettazione di massima e come successiva progettazione di dettaglio;
- erogazione del servizio;
- sistema di monitoraggio e di controlli, iniziali, in itinere e finali.

Le modalità di gestione delle macroattività dipendono dalla tipologia e dai vincoli della commessa; per quel che riguarda le attività a finanziamento pubblico (a bando od a capitolato) le attività vengono gestite sulla base delle disposizioni del committente pubblico. In ogni caso tutti i servizi erogati sono identificati e registrati, con codifiche definite autonomamente dall’Ente ENDO-FAP

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 59 di 90

Fano, oppure assegnate direttamente dal committente.

Per ogni tipologia di azione di istruzione o formazione e relativa modalità di acquisizione della commessa, l'Ente ENDO-FAP Fano garantisce

- che i processi siano correttamente definiti e i relativi documenti identificati;
- che gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al servizio scolastico o formativo siano ben definiti;
- che le risorse specifiche per consentire la realizzazione del servizio siano disponibili;
- che siano effettuate le attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova specifiche per il prodotto e che i relativi criteri di accettazione siano definiti;
- che le registrazioni necessarie a fornire evidenza della conformità dei processi realizzativi e dei prodotti risultanti siano tenute sotto costante controllo;
- che i servizi erogati soddisfino i requisiti della norma e quelli pattuiti con il cliente.

7.2 Processi relativi al cliente

Processo di riferimento di questo paragrafo:

▪ PAQ 03.01 Riesame del contratto

I servizi erogati dall'Ente ENDO-FAP Fano vengono progettati sulla base di analisi dei bisogni periodiche e specifiche, che hanno l'obiettivo di rilevare i bisogni formativi dei territori, delle organizzazioni produttive e di servizio, di imprese, associazioni di categorie, enti pubblici, servizi sociali e delle singole persone. Analisi dei bisogni periodiche e sistemi di valutazione dei servizi già erogati permettono l'individuazione dei bisogni formativi impliciti ed espliciti dei potenziali clienti.

L'analisi dei bisogni viene condotta:

- dalla sede ENDO-FAP Nazionale per quel che riguarda i progetti e le iniziative che richiedono il suo coinvolgimento diretto o delle attività di promozione e coordinamento;
- dal nostro Ente per le attività connesse al proprio territorio;
- dagli operatori per i bisogni di formazione individuali dei singoli utenti.

Per le analisi dei fabbisogni potranno essere utilizzati anche i dati divulgati da tutte le fonti istituzionali o private che per loro esigenze effettuano attività di ricognizione dei bisogni del territorio locale, regionale e nazionale.


La fase di analisi dei bisogni, di norma, si conclude con la presentazione di una offerta contenente le specifiche del servizio proposto dall'Ente ENDO-FAP Fano, come risposta alle esigenze dei committenti.

Nel caso di richieste specifiche avanzate da privati, aziende o Enti di vario tipo, l'analisi dei bisogni sarà ristretta alle esigenze espresse dal cliente e punterà ad acquisire unicamente i dati relativi alla commessa. Se la richiesta del cliente è formulata tenendo conto di tutti i dati necessari per la progettazione del servizio, il nostro Ente si limiterà a verificare i dati forniti dal cliente e a procedere alla preparazione dell'offerta formativa richiesta.

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

Le specifiche di erogazione dei servizi vengono descritte nell'offerta scritta, che normalmente contiene:

- la specifica del servizio: le sue caratteristiche principali come risposta ai bisogni del cliente;
- la specifica di erogazione del servizio: le modalità di erogazione del servizio, con tutte le

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 60 di 90

informazioni sui contenuti, i tempi di erogazione, i partecipanti, il luogo di erogazione, le attrezzature ed i materiali utilizzati, le risorse coinvolte ed usate;

- le specifiche di valutazione e controllo dei servizi erogati quando richiesti.

Negli interventi a finanziamento pubblico la determinazione dei requisiti del prodotto viene definita nel formato vincolante predisposto dal committente. Negli interventi erogati su licenza od all'interno di convenzioni con altre strutture formative, la determinazione dei requisiti del prodotto rispetta i vincoli contrattuali sottoscritti dall'Ente ENDO-FAP Fano

Nelle attività realizzate autonomamente, su commessa diretta ed a catalogo, la determinazione dei requisiti del prodotto avviene su documentazione dell'Ente ENDO-FAP Fano.

La Direzione stabilisce i requisiti in ingresso per il prodotto, l'esigenza ed il riesame dei requisiti stessi; l'organizzazione determina:

- i requisiti specificati dal cliente committente;
- quanto specificato da bandi per le attività finanziate dall'Ente Pubblico;
- quanto richiesto dal cliente committente che autofinanzia il servizio;
- i requisiti non precisati dal cliente, ma necessari per l'uso specificato o per quello atteso:
 - capacità di coniugare i requisiti del cliente utente con le opportunità offerte dal mondo del lavoro;
 - accesso ad un servizio formativo fondato su valori quali: l'educazione, la comunicazione familiare, la relazione amichevole, la maturazione integrale della persona, una valida metodologia didattica, la qualificazione ed il coinvolgimento delle risorse umane, la qualificazione delle altre risorse, in linea con quanto previsto dal nostro progetto educativo;
- i requisiti cogenti relativi ai prodotti:
 - coerenza con i criteri di valutazione previsti dal Bando dell'Ente finanziatore;
 - conformità rispetto a quanto contenuto nelle Leggi nazionali, regionali, nei Regolamenti provinciali, nei Bandi regionali e provinciali;
 - conformità agli adempimenti previsti in materia di autorizzazioni sanitarie, alla normativa antincendio, all'abbattimento delle barriere architettoniche ed alla normativa sulla sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro (vedi anche capitolo 6 del presente manuale).
- i requisiti aggiuntivi stabiliti dall'organizzazione:
 - coinvolgimento delle famiglie per le attività di formazione iniziale

7.2.2 Riesame dei requisiti del prodotto

In questa fase viene verificata l'offerta presentata ai clienti; l'offerta costituisce la progettazione del prodotto/servizio e la verifica riguarda in una prima fase:


- il controllo della progettazione e la sua congruenza rispetto all'analisi dei bisogni;
- la corrispondenza tra le specifiche d'offerta del prodotto/servizio e le specifiche richieste dal cliente/committente;
- la coerenza con altre eventuali offerte per la stessa tipologia di prodotti/servizi.

In una seconda fase la verifica riguarda l'accettazione dell'offerta o l'ordine del cliente; in modo particolare i controlli riguardano:

- la congruenza tra offerta ed ordine del cliente,
- la verifica delle risorse disponibili.

Le verifiche vengono predisposte dal Direttore dell'Ente ed eseguite dal R.Pg. per le offerte gestite direttamente dall'Ente.

Per le offerte gestite direttamente dall'ENDO-FAP Nazionale le verifiche verranno concordate e

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 61 di 90

gestite attraverso Gruppi di verifica istituiti ad hoc.

In caso negativo, cioè di non congruenza, la responsabilità sulle iniziative da assumere rispetto al cliente è del Direttore dell'Ente o del Responsabile del gruppo di verifica nominato dall'ENDOFAP Nazionale. L'accettazione o la verifica dell'incongruenza debbono essere documentate, registrate e comunicate al committente.

Il nostro Ente garantisce inoltre la registrazione di questa attività riferita al codice identificativo ed al titolo di ogni servizio proposto.

7.2.3 Comunicazione con il cliente

Le comunicazioni con il cliente riguardano:

- la gestione delle comunicazioni per le attività di promozione e per le offerte;
- la gestione delle comunicazioni sugli ordini dei clienti.

Le comunicazioni con il cliente devono avvenire secondo le direttive emanate dal committente pubblico, nel caso di attività corsuale a Bando; secondo quanto pattuito direttamente con il cliente nel caso di attività corsuale a catalogo od a commessa.

- Il materiale di promozione relativo ai prodotti (brochure, bandi di concorso, etc.), prima di avere il "pronto si stampi", deve avere la conferma del Direttore.
- Nel caso di progetti realizzati in collaborazione con l'ENDO-FAP Nazionale, le modalità di comunicazione con il cliente vengono definite a livello di accordi specifici con i partners nel rispetto delle normative vigenti o dei vincoli contenuti nei bandi.
- In ogni caso una fotocopia di tale materiale deve essere firmata ed archiviata,
- Nel materiale di promozione è compresa anche la gestione del sito Internet.

Le comunicazioni riguardanti gli ordini sono normalmente predisposte dal Direttore, con il coinvolgimento dei responsabili a livello regionale o nazionale:

- Il Direttore gestisce anche le comunicazioni di ritorno del cliente, quali eventuali non accettazioni dell'offerta, segnalazioni di non conformità, reclami.
- Le comunicazioni sono archiviate nella segreteria, secondo criteri di facile accessibilità e reperibilità.

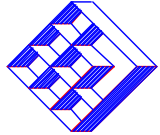
Modalità di comunicazione

7.2.3.1 Cliente committente pubblico

Quando l'Ente elabora progetti che rispondono a richieste di bandi e/o che sono realizzate in maniera integrata con uno o più partners, la definizione del contratto è sempre regolata dalla normativa dell'Ente Pubblico. E' compito della Direzione, del Progettista, del Coordinatore, della Segreteria Didattica e Amministrativa, per le loro competenze, curare tutte le relazioni e comunicazioni necessarie per la gestione del sistema informativo con la pubblica amministrazione.

7.2.3.2 Cliente committente privato

L'accordo contrattuale contiene solo gli elementi a fronte dei quali l'Ente si sente in grado di assumere obbligazioni. Qualora si verificano discordanze fra quanto richiesto dal cliente-committente e le disponibilità e le capacità di fornitura dell'Ente, si concordano con il cliente stesso le modifiche da apportare, che entreranno a far parte integrante delle condizioni di accordo proposte. Ogni variazione dell'accordo rispetto a quanto specificato è concordata tra il cliente-

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 62 di 90

committente e la Direzione dell'Ente.

7.2.3.3 Progettazione di iniziative particolari

Quando l'Ente elabora progetti che rispondono a particolari richieste dell'Ente Pubblico e che sono realizzate in maniera integrata con uno o più partners, la Direzione dell'Ente ENDO-FAP Fano, dopo aver verificato nei requisiti in ingresso per il prodotto l'opportunità dell'iniziativa, stipula con gli altri partners apposite Convenzioni/Protocolli.

7.2.3.4 Comunicazioni tramite depliant informativi

La Direzione è responsabile della edizione di volantini contenenti le principali informazioni relative all'iniziativa scolastica o formativa, che vengono utilizzati come materiale informativo e come traccia per ulteriore pubblicità a mezzo stampa. Copia di tale materiale sarà conservata nell'archivio della DG.

7.2.3.5 Patto Formativo

All'inizio dell'attività formativa il Coordinatore prepara in riferimento alla specifica iniziativa formativa i contenuti mirati e personalizzati del Patto Formativo. Consegna e illustra ai partecipanti il Patto Formativo che contiene in generale il regolamento rispettivamente dell'ITI o del CFP, la Carta dei diritti e doveri dei partecipanti. Copia di questo documento viene conservato dal Coordinatore.

7.2.3.6 Informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i reclami

Le informazioni di ritorno sono rappresentate dalla Delibera/Determina di approvazione/finanziamento dell'Ente Pubblico per i corsi finanziati dall'E.P., dalla Conferma d'ordine nel caso di cliente-committente privato, dalla firma sulla domanda di iscrizione per i corsi a catalogo. Eventuali variazioni sopraggiunte in fasi successive sono documentate. Eventuali Reclami del Cliente, che arrivano al Coordinatore mediante modulo o che possono essere comunicati anche verbalmente, vengono gestiti secondo quanto previsto dalle specifiche procedure.

7.3 Progettazione e sviluppo

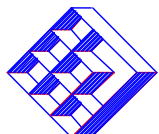
Processo di riferimento in questo paragrafo:

- **PAQ 04.01 Controllo della progettazione**

Le attività di Progettazione e Sviluppo sono curate dal Responsabile della Progettazione, che può avvalersi della collaborazione di Coordinatori o esperti esterni. La progettazione nel caso di progetti gestiti dall'ENDO-FAP Nazionale è effettuata in collaborazione con i responsabili della progettazione delle sedi regionali e/o nazionale; gli accordi sulle responsabilità di progettazione verranno presi direttamente dalla Direzione dell'Ente in base alla tipologia di progetti da realizzare.

La progettazione deve coordinare le attività:

- di analisi dei bisogni,

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 63 di 90

- di progettazione di prodotti/servizi,
- di predisposizione e validazione dei cataloghi dei prodotti/servizi.

In modo particolare per tutti i prodotti/servizi vendibili attraverso la partecipazione a bandi od a gare pubbliche, la progettazione viene coordinata direttamente dal Responsabile della Progettazione che si avvale della collaborazione dei Coordinatori Generali e dei Coordinatori, Docenti e Formatori in attività.

Per le attività a commessa ed a catalogo la progettazione viene gestita direttamente, con il supporto di eventuali esperti esterni.

7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo

Le attività di progettazione e sviluppo sono normalmente pianificate sulla base delle scadenze imposte dai bandi pubblici, dalla calendarizzazione per anno formativo o dalla vigente normativa sull'Istruzione (per le attività di Istruzione a catalogo), dai tempi richiesti dal committente per le attività a commessa.

La pianificazione viene definita dalla Direzione per le attività a bando in concomitanza con i tempi previsti dai bandi; è predefinita annualmente nel Piano corsuale annuale per le attività a catalogo ed a commessa, all'interno di Linee Guida predisposte dall'Assemblea dei soci.

A livello provinciale, in modo particolare, deve essere coordinata la pianificazione degli interventi a finanziamento pubblico delegati alle Amministrazioni Provinciali e la pianificazione delle offerte di prodotti/servizi per il libero mercato.

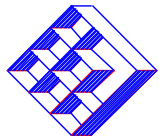
Le attività di pianificazione sono definite e documentate con regolari comunicazioni della Direzione. Tutti i Coordinatori, i Tutors, i Docenti collaborano al proprio livello e con le proprie competenze nell'attività di pianificazione della progettazione e sviluppo di prodotti/servizi scolastici e/o formativi.

Vengono quindi attivati metodi e strumenti per:

- garantire una corretta lettura ed interpretazione delle opportunità provenienti del mercato del lavoro;
- garantire l'analisi dei vincoli e delle opportunità del contesto di riferimento per la definizione della strategia di istruzione e formazione;
- garantire una corretta lettura del bisogno scolastico e formativo, attraverso la predisposizione di opportune iniziative e strutture di interfaccia con il singolo cliente;
- pianificare l'offerta scolastica e formativa in base alle politiche e agli indirizzi del committente e alla disponibilità delle risorse dell'Ente;
- analizzare la fattibilità di nuove iniziative rivolte sia ad aziende o altre istituzioni (azioni formative su commessa) che a clienti individuali (formazione individuale);
- promuovere sul mercato solo ed esclusivamente servizi riconosciuti fattibili;
- condurre la trattativa per l'elaborazione di una azione formativa su commessa in modo da minimizzare e concordare preventivamente eventuali scostamenti tra aspettative ed offerta;
- curare un rapporto particolare con le imprese al fine di individuare i bisogni scolastico/formativi attraverso colloqui ed eventualmente questionari predisposti;
- raccogliere inoltre le informazioni su bisogni formativi dai formatori in attività di assistenza stage.

7.3.1.1 Studio e attività di analisi dei bisogni scolastico/formativi

Lo studio e l'analisi del territorio viene svolto dalla funzione del Progettista attraverso:

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 64 di 90

- Analisi dei documenti, del mercato del lavoro, e delle organizzazioni produttive.
- Lettura/consultazione di studi, ricerche, analisi sull'occupazione, sul mercato del lavoro;
- Lettura ed approfondimento delle norme programmatiche dei vari bandi.

7.3.1.2 Proposte di nuovi progetti scolastico/formativi

A seguito di particolari esigenze espresse dalla Direzione dell'Ente, di ricerche sul mercato del Lavoro, di esigenze espresse da Clienti, la funzione di progettazione definisce e propone nuovi progetti scolastico/formativi. Tale attività viene sviluppata per definire nuove proposte scolastico/formative, che dopo l'autorizzazione della Direzione vengono sottoposte ad analisi di fattibilità.

7.3.1.3 Nuove proposte su richiesta del cliente azienda

La Direzione nei casi in cui il cliente presenta una richiesta di offerta di servizio formativo e qualora si verificassero i seguenti casi:

1. Possibilità, rispetto ai tempi e alle modalità, di usufruire del finanziamento pubblico con la partecipazione al Bando;
 2. Possibilità che il committente autofinanzi il servizio formativo;
- affida alla funzione del Progettista il compito di:
1. Svolgere una fase preparatoria con il Cliente - Azienda allo scopo di definire le specifiche di progetto e le modalità di finanziamento;
 2. Verificare che gli obiettivi formativi corrispondano alle reali esigenze del Cliente;
 3. Elaborare la proposta formativa.

7.3.1.4 Nuove proposte formative provenienti dalla sede Nazionale

La Direzione, nei casi in cui la nostra sede ENDO-FAP Nazionale avanzi la proposta di progettazione di attività formative, decide di accettare o meno le proposte. In questa fase la Direzione si potrà avvalere della consultazione del Progettista. In ogni caso tali proposte progettuali dovranno subire l'analisi di fattibilità.


7.3.1.5 Analisi di fattibilità

La Direzione in prossimità di un Bando procede alla convocazione del Progettista che presenta le varie proposte per l'Analisi di fattibilità per permettere:

- che le nuove proposte siano realizzabili in ogni loro parte dalla capacità del sistema scolastico e formativo;
- che venga realizzato da parte della Direzione un'**Ipotesi del Piano Formativo dell'Ente** su cui innestare la successiva progettazione di massima in previsione di un Bando della Pubblica Amministrazione o di richieste per servizi finanziati dal cliente.

L'analisi di fattibilità viene svolta valutando diversi elementi di fattibilità:

- Conformità e coerenza della proposta con i requisiti del Bando pubblico;
- Valutazione dei costi richiesti, finanziabilità possibili dell'Ente Pubblico o del Privato;
- Nel caso di richiesta d'offerta di servizio da parte di un'impresa e finanziata dal Bando, presenza documentata della commessa;
- Fattibilità rispetto ai termini di presentazione nei singoli Bandi;

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 65 di 90

- Capacità organizzative e professionali del Centro per attuare l'intervento formativo rispetto alle caratteristiche delle proposte e alle esigenze del cliente;
- Tempi, luogo e modalità di esecuzione;
- Attrezzature necessarie;
- Disponibilità di docenti e consulenti previsti.

In caso di particolari urgenze la Direzione può effettuare l'analisi di fattibilità in autonomia o consultando formalmente altre funzioni aziendali.

7.3.1.6 Fasi della progettazione di massima e suo sviluppo

L'attività di progettazione consiste nell'attività di trasformazione dei requisiti in caratteristiche specificate in un progetto. La pianificazione consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di scadenza prevista ed effettiva, intraprese per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse. Tali attività sono:

- predisposizione dei dati di input,
- esecuzione della bozza del progetto,
- compilazione del preventivo di spesa,
- stesura del progetto su supporto informatico e cartaceo,
- completamento della progettazione.

7.3.1.7 Fasi della pianificazione, valide sia per committenti pubblici che privati

Tenendo presente la data prevista per la consegna del progetto, il Progettista fissa in linea di massima le scadenze per ciascuna fase e le interfacce previste.


Nel caso di progetti commissionati da clienti vengono individuati e previsti momenti di confronto per lo svolgimento delle fasi di progettazione.

Queste interfacce possono essere previste in fase di progettazione anche per l'apporto di consulenze esterne. Di norma la Pianificazione della progettazione segue questo iter:

- sviluppo del progetto;
- stesura del progetto su supporto informatico e cartaceo;
- compilazione del prospetto finanziario;
- completamento della documentazione prevista, nel caso di contratto con l'Ente pubblico finanziatore;
- riesame - verifica - approvazione interna del progetto;
- inserimento del progetto nel Catalogo, in caso di corsi a catalogo;
- approvazione/finanziamento del progetto, in caso di Bando con l'Ente pubblico finanziatore;
- dati identificativi dell'iniziativa approvata da delibera o determina;
- esito della validazione finale al termine dell'erogazione del servizio.

Durante questa fase il progettista avrà particolare cura riguardo ai seguenti aspetti:

- rispetto dei termini di presentazione;
- rispetto dei requisiti specifici fissati nei singoli Bandi per le attività a finanziamento pubblico;
- rispetto delle condizioni richieste o pattuite da committenti privati;
- riferimento alle caratteristiche e agli standard previsti per le diverse tipologie di attività;
- rispetto delle modalità previste per il riconoscimento e la validazione dei titoli di studio e di nuove qualifiche;
- riferimento ai criteri di qualità definiti dalla Regione/Provincia relativi alla valutazione ex-ante

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 66 di 90

dei progetti da parte dell'Ente Pubblico.

Nel caso di progetti richiesti da clienti che autofinanziano le attività formative, e quando la richiesta di offerta è ben dettagliata e tutte le condizioni sono già state concordate con il cliente in sede di presentazione della richiesta di offerta, la Direzione può assumersi la responsabilità di bypassare la fase di Progettazione di massima assumendo come progetto formativo i dati contenuti nella richiesta di offerta. In questo caso si procederà unicamente ad un esame di fattibilità che consenta di stabilire se tale attività formativa sia realizzabile nel rispetto degli standard qualitativi che l'Ente ha adottato. In questo caso la documentazione della progettazione è sostituita dalla raccolta scritta degli accordi intercorsi con il cliente a partire dalla richiesta d'offerta presentata dal cliente e convalidata dalla Direzione tramite vidima.

7.3.1.8 Elaborazione del Prospetto finanziario e completamento documentazione allegata per progetti a Bando dell'Ente Pubblico

Il Responsabile Amministrativo, in collaborazione con la Direzione e il Responsabile della Progettazione, esegue la compilazione del prospetto finanziario. Per quanto riguarda le voci di spesa ammesse e l'articolazione dei prospetti finanziari si fa riferimento a quanto stabilito dal relativo Bando e dalle direttive per la predisposizione, gestione e controllo dei piani provinciali e regionali di Formazione Professionale in vigore.

7.3.1.9 Elaborazione del Prospetto finanziario per le attività a commessa e autofinanziata

Per i progetti a commessa la Direzione ha il compito di concordare i costi delle attività scolastiche o formative direttamente con il cliente; in questa fase si avvale della collaborazione del Responsabile Amministrativo. A differenza dalla formazione finanziata da enti pubblici il prospetto finanziario, contenete le indicazioni sui costi, potrà essere concordato con il cliente e i dati in esso contenuti possono limitarsi al costo orario, alla retta mensile o al costo globale dell'attività scolastica o formativa.

Per i corsi a catalogo o per le attività autofinanziate il prospetto finanziario consiste nell'indicazione del costo globale del corso.

7.3.1.10 Stesura del progetto su supporto informatico (per attività a finanziamento pubblico)

Il Responsabile della progettazione in collaborazione con i Coordinatori elabora su apposito software fornito dall'Ente Pubblico la stesura della documentazione su supporto cartaceo e informatico.

Detta documentazione è da inoltrare all'Ente finanziatore in copia cartacea e informatica.


I dati della progettazione su supporto informatico vengono periodicamente salvati su server con un backup.

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo

Elementi di ingresso della progettazione e sviluppo sono:

Requisiti funzionali e prestazionali

- i bandi pubblici, emanati dagli enti pubblici comunitari, nazionali, regionali, locali;
- Richieste formalizzate e/o accordi specifici con i clienti;
- i materiali di analisi dei bisogni, a livello territoriale, settoriale, aziendale, individuale, sia

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 67 di 90

realizzati da enti esterni e normalmente reperibili, sia realizzati direttamente dall'Ente ENDO-FAP Fano;

- i risultati (in termini di valutazione di efficacia/efficienza, sbocchi occupazionali, miglioramento delle competenze individuali ed aziendali) dei prodotti/servizi già erogati dall'Ente ENDO-FAP Fano.
- le Linee Guida dettate dal progetto Educativo del Centro.

Requisiti cogenti applicabili

- Requisiti descritti dal Bando o richiesti dal Committente privato;
- Bando dell'Ente finanziatore, conservato presso l'ufficio Progettazione;
- Leggi nazionali, regionali, Regolamenti provinciali, Normative regionali e provinciali, conservati presso l'ufficio del Direttore dell'Ente;
- Adempimenti previsti in materia di accreditamento e di sicurezza nei luoghi di lavoro conservati presso la Direzione .

Informazioni derivanti da precedenti progettazioni

- le informazioni utilizzate dal progettista sono sotto forma di esito relativo alla validazione dei progetti già svolti
- Altre informazioni che possono derivare da progetti dell'ENDO.FAP Nazionale o da progetti della concorrenza

I documenti di ingresso della progettazione sono archiviati in modo da essere facilmente reperibili.

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo

Il documento conclusivo della fase di progettazione, il progetto di prodotto/servizio, può avere formati diversi a seconda delle modalità di finanziamento e del cliente. La caratteristica comune è che in ogni caso il progetto deve contenere una parte didattica o formativa, di contenuto del prodotto/servizio, ed una parte economica. Il formato finale del progetto può avere la forma di:

- brochure, locandina, catalogo, per tutte le attività a catalogo;
- formulario dell'ente finanziatore. per le attività a bando a finanziamento pubblico;
- offerta su standard definito autonomamente dall'Ente ENDO-FAP Fano per le attività a commessa.

Le modalità di realizzazione della progettazione sono definite nell'apposita Procedura.

Il nostro Ente prevede anche l'opportunità di realizzare attività su progetti sviluppati al di fuori dell'azienda (es. ENDO-FAP Nazionale, altri); in questi casi è responsabilità della Direzione verificare che i dati in uscita del progetto acquisito siano in sintonia con quanto previsto dal presente paragrafo.


Le responsabilità per la predisposizione della progettazione sono:

- del Responsabile della Progettazione per tutte le attività a bando e per i prodotti/servizi di particolare complessità;
- del Direttore dell'Ente per le attività a catalogo ed a commessa diretta.
- del Direttore dell'Ente per le attività gestite a livello regionale e nazionale.

7.3.4 Riesame della progettazione e sviluppo

Sono effettuati riesami sistematici della progettazione al fine di:

- a) valutare la capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti;
- b) individuare tutti i problemi e proporre le azioni necessarie.

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 68 di 90

Il Riesame della progettazione (Proposta di offerta scolastica o formativa) coincide con la fase di Verifica e approvazione del progetto di massima da parte della Direzione.

Il Riesame della progettazione consiste nell'analisi della correttezza del progetto volta a rilevare ed eliminare eventuali non-conformità sfuggite al precedente esame di verifica, tenendo presente le richieste del cliente, le specifiche di progetto, i dati del bando, le direttive di riferimento, ecc.

A tali riesami partecipano le funzioni coinvolte nelle fasi di progettazione e di sviluppo oggetto del riesame: la Direzione, il Responsabile alla Progettazione, il Coordinatore Generale interessato e il Responsabile Amministrativo.

Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni necessarie sono conservate.

Il Riesame della progettazione è svolto al termine dello sviluppo. Lo scopo principale del Riesame del progetto è di:

- analizzare criticamente il progetto rispetto al soddisfacimento dei requisiti;
- analizzare criticamente il progetto rispetto al soddisfacimento degli indici di qualità;
- verificare la completezza e la fattibilità;
- individuare eventuali anomalie che possono essere recuperate e ripristinate.

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

a) Verifica - Riesame dei progetti a bando

La verifica della progettazione (Proposta di offerta scolastica o formativa) coincide con la fase di Riesame e approvazione del progetto di massima da parte della Direzione.

Sono effettuate verifiche, in accordo con quanto pianificato dal presente manuale, per assicurare che gli elementi in uscita della progettazione e dello sviluppo siano compatibili con i relativi requisiti in ingresso.

Le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie sono conservate.

b) Verifica - Riesame dei progetti presentati su commessa o autofinanziati

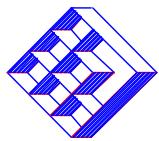
La verifica di progetti scaturiti da richieste dirette di aziende o dall'esigenza di un gruppo di partecipanti può essere effettuata direttamente dalla Direzione che si può avvalere del parere di altre funzioni aziendali, o in casi particolari eseguire un'attività di verifica come previsto per i progetti a finanziamento pubblico.

c) Verifica - Riesame di progetti a catalogo

La verifica dei corsi a catalogo è effettuata direttamente dalla Direzione in collaborazione con il Responsabile della Progettazione, il Responsabile Amministrativo ed il Coordinatore Generale competente. Tale verifica ha lo scopo di valutare la correttezza di ogni singola proposta formativa e la correttezza globale del catalogo corsi. I risultati della verifica sono registrati su uno stesso documento (anche se il catalogo contiene più attività corsuali).

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

La validazione viene applicata solamente per i progetti alla loro prima edizione. La validazione della progettazione e dello sviluppo è effettuata in accordo con quanto pianificato, dal presente manuale, per assicurare che il prodotto risultante dalla progettazione e dallo sviluppo sia in grado di soddisfare i requisiti per l'applicazione specificata. Le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie sono conservate. La validazione del progetto costituisce l'assicurazione che il progetto soddisfa le esigenze definite nei requisiti di base o nei requisiti

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 69 di 90

specificamente richiesti dal cliente-committente.

La validazione è effettuata con l'approvazione del Progetto da parte del Committente e con il soddisfacimento dei seguenti indici di qualità:

- gli esiti di qualifica (per corsi con qualifica);
- percentuali di successo (per il settore istruzione);
- il grado di soddisfazione finale;
- gli esiti occupazionali.


Tali indici devono aver raggiunto gli standard definiti dall'Ente. La fase di validazione si realizza nel Riesame da parte della Direzione. L'Ente ENDO-FAP Fano è consapevole che la validazione di un progetto di un'attività formativa è di difficile attuazione, e soprattutto non può avvenire prima del rilascio del prodotto/servizio, in quanto lo sviluppo del progetto e la sua realizzazione sono contestuali all'erogazione stessa, e quindi il rilascio, del prodotto. Inoltre la validazione di un progetto è influenzata anche dai clienti partecipanti e dalle loro specifiche caratteristiche (es. uno stesso progetto formativo applicato a due classi differenti può dare risultati differenti in quanto a grado di acquisizione delle nozioni, soddisfazione generale, esiti occupazionali, ecc.). Pertanto il nostro Ente considera come elementi di validazione del progetto il raggiungimento degli obiettivi minimi previsti dallo stesso.

Responsabilità per riesame, verifica e validazione

	FORMAZIONE A BANDO	FORMAZIONE A CATALOGO	SERVIZI A COMMESSA
RIESAME	R. Pg.	R. Pg.	R. Pg.
VERIFICA	DG sui dati proposti dal R. Pg.	DG in collaborazione con R. Amm., Coord. Gen., R. Pg.	DG
VALIDAZIONE FINALIZZATA ALLA VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE	DG sui dati proposti dal Coordinatore	DG sui dati proposti dal Coordinatore	DG sui dati proposti dal Coordinatore

Modifiche operative per riesame, verifica e validazione

	BANDO REGIONALE	CATALOGO	COMMESSA
RIESAME	Definiti di volta in volta per ogni bando su	Scheda progetto	Progetto/offerta di servizio
VERIFICA	istruzione ad hoc fatta dal responsabile qualità	Firma del Direttore dell'Ente sulla copia originale del catalogo	Firma del Direttore dell'Ente sull'offerta
VALIDAZIONE	Relazione di fine intervento	Analisi risultati sulla base degli esiti dei controlli di processo e di prodotto, della soddisfazione cliente e della eventuale relazione di fine progetto	Analisi risultati sulla base degli esiti dei controlli di processo e di prodotto, della soddisfazione cliente e della eventuale relazione di fine progetto

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 70 di 90

7.3.7 Gestione delle modifiche della progettazione e sviluppo

Modifiche della progettazione e sviluppo sono previste quando il cliente richiede dei cambiamenti a progetti già approvati su elementi critici per la definizione del servizio, quali: durata, costo, partecipanti, obiettivi. Modifiche che non mutino in modo sostanziale gli elementi critici del servizio sono da considerare aggiornamenti della progettazione di dettaglio e come tali non rientrano nella procedura di modifica della progettazione e sviluppo.

Per le attività a bando ed a catalogo non sono previste modifiche della progettazione e sviluppo. Le modifiche alla progettazione di dettaglio sono gestite secondo le modalità previste al paragrafo 7.5 del presente manuale.

7.4 Approvvigionamento

Processi di riferimento in questo paragrafo:

- **PAQ 06.01 Valutazione e qualificazione subforniture di Docenze e Stage**
- **PAQ 06.02 Valutazione e qualificazione subforniture di materiali ed attrezzature.**

Regole acquisto beni strumentali e servizi, risorse professionali esterne (RPE)

Con le procedure di approvvigionamento l'Ente ENDO-FAP Fano intende garantire i propri clienti che tutte le risorse utilizzate per la realizzazione dei propri servizi formativi siano adeguate e qualificate. Le procedure di approvvigionamento riguardano in modo particolare:

- l'acquisto di risorse professionali esterne;
- l'acquisto di beni strumentali e servizi critici per la qualità dei servizi erogati;
- l'acquisto di altri beni non critici nella realizzazione dei servizi.

Il Responsabile Acquisti in base alle richieste dei Coordinatori, alle condizioni contrattuali, all'elenco fornitori per la fornitura specifica:

- decide le caratteristiche della fornitura;
- individua il fornitore (richiesta di offerta, selezione delle offerte, formalizzazione ordine di acquisto);
- sorveglia la fornitura, la consegna e l'eventuale installazione;
- coordina l'attività di assistenza quando richiesta.


Tutti gli ordini devono essere scritti, e possono essere utilizzati sia supporti cartacei sia supporti informatici. Gli ordini possono essere emessi anche come accettazione di offerte presentate dal fornitore.

Per l'acquisto di risorse professionali esterne o l'acquisto di beni strumentali e servizi critici per la qualità dei servizi erogati, si utilizza l'elenco dei fornitori gestito dal Responsabile Assicurazione Qualità.

L'introduzione del singolo fornitore nell'elenco dei fornitori qualificati avviene:

- provvisoriamente per la prima fornitura e per un periodo non superiore a un anno;
- definitivamente in seguito alla valutazione effettuata sulla base delle verifiche effettuate dall'Ente od a seguito dei controlli in entrata;
- Il mantenimento nell'albo è legato alle valutazioni dinamiche periodiche, almeno annuali per i fornitori critici, ed alla non rilevazione di non conformità gravi nella fornitura.

Nella definizione dei requisiti di ammissione come fornitori di beni e servizi, per le attività a

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 71 di 90

cofinanziamento pubblico, si fa riferimento alle disposizioni vincolanti del committente, sia per i prerequisiti di ingresso sia per la documentazione richiesta.

Il Centro ha i suoi fornitori per gli acquisti riguardanti i consumi correnti ed i servizi non centrali, quali: servizi di pulizia, strumentazione, materiale di consumo per laboratori, hardware e software, assistenza, sviluppo e assistenza software. Nell'elenco dei fornitori rientrano quelli con forniture continuative.

Le richieste di assistenza alla fornitura, su segnalazione di un malfunzionamento, vengono formalizzate dalla segreteria dell'Ente. Il rapporto di assistenza, a conclusione dell'intervento di ripristino, deve essere sottoscritto dall'operatore che ha verificato la rinnovata funzionalità del bene.

7.4.1 Gestione dell'approvvigionamento

L'acquisto di servizi professionali, da società esterne o da singoli prestatori, viene realizzato attraverso la predisposizione di una lettera di incarico, predisposta dalla Segreteria competente tenendo conto dei vincoli imposti dal committente per le attività a cofinanziamento pubblico e dei vincoli delle procedure di accreditamento delle strutture scolastiche o formative. Prima della predisposizione della lettera di incarico il Direttore dell'Ente, od un suo delegato, svolgono delle attività di ricerca e di verifica con:

- la predisposizione di un profilo professionale minimo del prestatore;
- la ricerca sulla banca dati interna o, nel caso in cui dall'elenco non siano reperibili le competenze richieste, attraverso ricerche mirate all'esterno del centro;
- la raccolta di curriculum ed il loro controllo;
- la realizzazione di colloqui informativi e di selezione.

L'inserimento nella banca dati avviene al momento dell'assegnazione del primo incarico.

La valutazione dinamica dei fornitori viene fatta annualmente dalla DG. Le informazioni raccolte vengono utilizzate per il mantenimento dell'elenco fornitori qualificati.

La valutazione dinamica delle risorse professionali esterne viene fatta:

- obbligatoriamente per tutti quei fornitori che superano dimensioni di fornitura rilevanti, secondo criteri definiti nella specifica procedura;
- in modo facoltativo per quei fornitori che, pur non avendo dimensioni di fornitura rilevanti, siano ritenuti critici o potenzialmente rilevanti per l'Ente ENDO-FAP Fano.

I parametri per la rilevanza della fornitura sono:

- il monte ore assegnato;
- il costo od il valore del fatturato sui complessivi costi esterni;
- la potenzialità del fornitore.

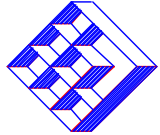
Nelle prestazioni di docenza, o di servizi di consulenza, nel caso in cui il fornitore sia una società la valutazione va fatta sul collaboratore che materialmente effettua la prestazione; la valutazione del/dei collaboratore/i diviene anche valutazione della società.

L'Ente ENDO-FAP Fano ritiene di assoggettare alla valutazione di fornitura anche le aziende che ospitano gli stage, pur essendo questa un'attività non perfettamente riconducibile ad una fornitura.

La valutazione iniziale dell'azienda si limiterà a valutare la disponibilità ad ospitare lo stage e le condizioni minimali per renderlo fattibile.

L'Ente ENDO-FAP Fano ha comunque istituito un sistema di valutazione dell'azienda che ospita gli stage e un elenco di fornitori qualificati stage, nel quale verranno inserite quelle aziende che dopo aver ospitato almeno uno stage avranno soddisfatto i parametri valutativi prefissati.

7.4.2 Informazioni relative all'approvvigionamento

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 72 di 90

Tutti gli approvvigionamenti debbono essere gestiti in modo documentato; per gli acquisti da utilizzare su servizi a cofinanziamento pubblico, la documentazione richiesta è quella prevista dalle norme del committente.

Per gli acquisti di **materiali e beni di consumo** le informazioni devono riguardare:

- inserimento in elenco fornitori qualificati;
- eventuali requisiti tecnici di materiali ed attrezzature;
- preventivi ed indicazioni da parte dei possibili fornitori;
- piano di collaudo (per attrezzature o macchine che lo richiedano).

Per quanto riguarda le forniture di **prestazioni professionali da esterni** la documentazione deve riguardare:

- la valutazione iniziale di prefornitura;
- l'iscrizione nell'elenco dei fornitori qualificati;
- la documentazione richiesta al fornitore (in modo particolare il curriculum vitae del prestatore, che deve essere sempre richiesto);
- la lettera di incarico dell'Ente ENDO-FAP Fano.

I contenuti minimi della lettera d'incarico per l'acquisto di docenza, servizi formativi e servizi di consulenza sono:

- la tipologia della prestazione richiesta: progettazione, docenza, tutorship, consulenza ecc.;
- la durata della prestazione in termini di ore e/o giorni;
- il costo orario e/o giornaliero per la prestazione;
- il periodo di realizzazione della prestazione, come data iniziale e data conclusiva;
- le eventuali spese accessorie riconosciute (rimborsi spese di viaggio e vitto) e la loro modalità di documentazione;
- i vincoli nella realizzazione dell'intervento: rispetto delle procedure gestionali definite dal committente, realizzazione e consegna dei materiali didattici e loro proprietà finale, consegna di documenti vincolanti richiesti dal committente (curriculum vitae), obbligo alla riservatezza ecc.;
- la sede di realizzazione della prestazione;
- le modalità di fatturazione della prestazione;
- tempi di pagamento della prestazione.

La lettera di incarico viene predisposta dal Responsabile Amministrativo in collaborazione con il Coordinatore nel modello standard richiesto dallo specifico servizio e firmata dal Presidente dell'Ente.


Per quanto riguarda le forniture di **stage aziendali** la documentazione deve riguardare:

- l'iscrizione nell'elenco dei fornitori qualificati;
- la disponibilità formale ad ospitare lo stage;
- la convenzione di stage;
- altra documentazione contenente gli impegni specifici dell'azienda e del fornitore.

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

La verifica dei prodotti approvvigionati si distingue in:

- a) **verifica dell'acquisto di beni** strumentali e materiali, che viene effettuata come controllo all'entrata e come controllo della giacenza. I controlli all'entrata vengono effettuati direttamente dal responsabile dell'acquisto; l'esito dei controlli viene comunicato al Responsabile Acquisti dell'Ente ed archiviato. Eventuali non conformità vengono comunicate al Responsabile

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 73 di 90

Assicurazione Qualità. I criteri di valutazione all'entrata sono:

- la corrispondenza delle specifiche dell'ordine con le specifiche della fornitura, in termini di tipologia di prodotto/servizio, completezza della documentazione, caratteristiche fisiche, integrità, tempi di consegna, servizi accessori se richiesti;
- eventuale superamento dei parametri di collaudo per le attrezzature che lo richiedono.

- b) **verifica dell'acquisto di prestazioni professionali** inerenti la docenza, il coordinamento, il tutoraggio o la consulenza, che viene effettuata dopo la prima fornitura di prestazione o comunque entro un anno. Questa valutazione verrà effettuata attraverso verifiche di gradimento o valutazione diretta da parte della Direzione in collaborazione con le funzioni con attività di controllo o supervisione nei confronti dei fornitori. Questa verifica viene effettuata anche durante la prestazione di fornitura ed in casi di particolare inefficienza o gravità la Direzione potrà provvedere a revocare l'incarico attribuito.
- c) **verifica dell'acquisto di fornitura di stage** che si effettua attraverso un test di gradimento effettuato dagli stagisti ed una valutazione dell'azienda fornitrice di stage da parte del Coordinatore. Anche in questo caso la valutazione viene eseguita anche in itinere e pertanto in caso di gravi incongruenze il Coordinatore sentita la Direzione potrà revocare lo stage e provvedere alla sostituzione del fornitore.

7.5 Attività di produzione e di erogazione di servizi

Processi di riferimento di questo paragrafo:

- **PAQ 09.01 Controllo dell'erogazione del servizio**
- **PAQ 09.02 Controllo e manutenzione macchine ed attrezzature**

7.5.1 Gestione delle attività di produzione e di erogazione di servizi


Le attività di produzione ed erogazione di servizi iniziano successivamente all'approvazione dell'offerta, con delle differenze legate alla modalità di acquisizione della commessa:

- nelle attività a bando, la produzione e l'erogazione prendono avvio successivamente alla definizione formale della commessa da parte del committente (delibera di approvazione e/o convenzione specifica);
- nelle attività a catalogo, la produzione e l'erogazione prendono avvio su decisione del Direttore dell'Ente, quando siano raggiunte le condizioni previste nel progetto e documentate nell'offerta a potenziali clienti (numero dei partecipanti, reperibilità delle risorse ecc.);
- nelle attività a commessa diretta, la produzione e l'erogazione prendono avvio all'accettazione del progetto/offerta da parte del cliente.

Le attività di produzione ed erogazione contengono dei processi trasversali, comuni ad ogni tipologia di servizio, indipendentemente dalle modalità di acquisizione delle commesse e processi simili ma che possano contenere indicazioni specifiche in base alla tipologia di attività a cui si riferiscono. Esse sono:

a) Processi comuni:

- Processo di distribuzione degli incarichi di lavoro, interni ed esterni;
- Processo di allocazione delle risorse strutturali: aule, laboratori tecnici, strumentazione didattica;

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 74 di 90

- Processo di valutazione iniziale e di valutazione dinamica dei fornitori di servizi di docenza e professionali in genere.
- b) Processi con specifiche in base alla tipologia di attività o in base alla tipologia di cliente:
 - Processo di gestione organizzativa e documentale del servizio, comprendendo anche le modalità di monitoraggio e controllo dell'erogazione;
 - Processo di gestione delle risorse economiche (budget delle attività, rendicontazione, fatturazione ed incassi);
 - Processo di valutazione del processo formativo.

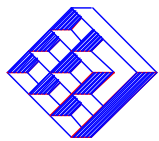
Nelle attività cofinanziate si utilizzano procedure e sistemi documentali previsti in modo vincolante dal committente pubblico.

In particolare l'Ente ENDO-FAP Fano si impegna a garantire le seguenti attività:

- Nomina da parte della Direzione di un Coordinatore responsabile di progetto che ha il compito di definire in collaborazione con il Responsabile Amministrativo il progetto di dettaglio e la pianificazione delle attività da svolgere per erogare il servizio (definizione dei budget da allocare, assegnazione incarichi di docenza, definizione di date e orari, predisposizione del calendario, definizione delle attività didattiche e dei rispettivi tempi, definizione con i docenti delle unità didattiche o formative e/o del programma dettagliato dei moduli, definizione degli acquisti di materiali, definizione dei sussidi didattici necessari, definizione della selezione per i corsi ove prevista, predisposizione degli stage, altri eventuali);
- Messa a disposizione del Coordinatore responsabile di progetto delle informazioni necessarie a descrivere le caratteristiche del servizio: progetto di massima, accordi presi con il cliente, specifiche di erogazione, leggi, norme e altri documenti predisposti dagli Enti pubblici finanziatori;
- Messa a disposizione di istruzioni operative che spieghino con sufficiente chiarezza le principali fasi di erogazione del servizio e le relative attività da pianificare;
- Gestione di un sistema di pianificazione e controllo dell'uso di aule didattiche, laboratori, macchine ed attrezzature necessarie per l'erogazione del servizio, che impedisca la sovrapposizione di servizi o la mancanza dei locali e delle attrezzature previste;
- Gestione di un dispositivo di misurazione della soddisfazione del cliente, e modalità precise per eseguire le prove di valutazione dell'apprendimento sia in itinere che finali (per le attività finanziate da enti pubblici le prove finali verranno eseguite secondo modalità da essi stabilite);
- Predisposizione di un piano delle verifiche e controlli a cura del Coordinatore responsabile del progetto in collaborazione con Docenti e Tutor;
- Gestione di un sistema di comunicazione con il cliente che consenta di mantenerlo aggiornato sugli stati di avanzamento del progetto e sulla fine dell'erogazione. (per le attività finanziate da enti pubblici le comunicazioni relative allo stato di avanzamento ed alla fine delle attività verranno eseguite secondo modalità da essi stabilite);
- Presenza di una funzione di supervisione e controllo dei Coordinatori responsabili di progetto.

7.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Ogni servizio scolastico o formativo erogato dall'Ente ENDO-FAP Fano viene identificato attraverso un codice unico, che permette di individuare il corso e l'anno di erogazione. Il codice utilizzato, nelle attività cofinanziate, è quello assegnato dal committente pubblico. I progetti presentati ai bandi di finanziamento hanno inizialmente un codice interno; una volta ammessi al finanziamento e finanziati assumono il codice del committente pubblico.

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 75 di 90

Per le attività a commessa ed a catalogo il codice viene assegnato automaticamente dal Responsabile Progettazione e coincide con quello utilizzato nella gestione economica finanziaria. Tutti i documenti riguardanti il medesimo servizio, anche se archiviati in sedi diverse, sono identificabili attraverso l'uso del codice individuale. Di norma i documenti progettuali e didattici sono archiviati e rintracciabili presso le segreterie didattiche dell'ITI e del CFP; i documenti economici sono archiviati e rintracciabili presso il Responsabile Amministrativo e presso la segreteria amministrativa.

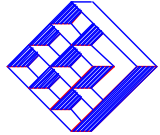
7.5.3 Proprietà del cliente (R)

Nei servizi scolastici o formativi i prodotti o le informazioni di proprietà del cliente possono essere sia documentazione obbligatoria da utilizzare, sia prodotti finali del servizio. Nella seguente tabella si definiscono le tipologie delle proprietà dei clienti, le responsabilità di conservazione e le modalità di una corretta conservazione. Il fine è quello di garantire che tutte le proprietà dei clienti siano correttamente gestite ed archiviate, e siano identificabili e rintracciabili.

Proprietà dei clienti	Responsabile conservazione informazioni e controllo in ingresso	Attività
Registri ed altra modulistica vidimata per le attività cofinanziate	Responsabile Prodotto/Servizio	Valutazione idoneità, corretta compilazione e conservazione
Materiale (hardware, software, attrezzature ecc.) utilizzato per lo svolgimento della didattica	Responsabile Prodotto/Servizio	Valutazione idoneità e conservazione
Proprietà degli allievi conservate presso l'Ente	Direzione dell'Ente	Conservazione
Informazioni sulle attività del cliente necessarie alla progettazione ed erogazione dell'attività scolastico/formativa	Responsabile Prodotto/Servizio	Valutazione idoneità e conservazione in modo protetto
Informazioni sensibili del cliente (D.Lgs 196/2003)	Direzione dell'Ente	Valutazione idoneità e conservazione in modo protetto
Strumentazione, materiali didattici, aule forniti direttamente dal cliente	Coordinatore del corso in collaborazione con i docenti	Presenza in carico e registrazione, controllo di conformità alle leggi in vigore, custodia e segnalazioni anomalie o guasti, restituzione

Il sistema di identificazione dei prodotti/servizi garantisce l'individuazione della proprietà della documentazione, eventuali perdite e danneggiamenti di informazioni sono segnalate dal Responsabile di Prodotto/Servizio al Direttore dell'Ente e da questo al cliente. Sono segnalati al cliente anche i prodotti eventualmente danneggiati durante l'erogazione; entrambe queste segnalazioni avvengono in forma scritta.

7.5.4 Conservazione del prodotto

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 76 di 90

La seguente tabella definisce i prodotti per cui viene effettuata la conservazione e la segnalazione del fabbisogno.

Prodotti	Responsabile gestione segnalazione fabbisogno
Cancelleria (pennarelli, lavagna, fogli mobili, carte, ricambi)	Segreteria ITI e segreteria CFP, secondo le competenze
Materiali di consumo per laboratori (lab. elettrici, lab. informatici, autofficina, macchine utensili, lab. saldatura)	Formatore, Docente, Coordinatore

Per l'erogazione dei servizi non si utilizzano prodotti che necessitano di particolari accorgimenti in fase di conservazione.

Per l'esecuzione delle esercitazioni di laboratorio non sono vincolanti le tipologie di materiali utilizzati e pertanto non sono necessari particolari accorgimenti di classificazione. E' responsabilità dei docenti di laboratorio segnalare al Coordinatore del corso la necessità di materiali per le lavorazioni, che in caso non siano disponibili a magazzino verranno acquistati attraverso le normali procedure di approvvigionamento. I prodotti acquistati per le esercitazioni non necessitano di particolari modalità di conservazione, solo in alcuni casi specifici i materiali potranno essere identificati con un cartellino o una dicitura sulla confezione che riporti il codice del corso per il quale è stato acquistato.

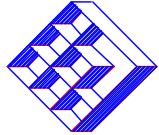
7.5.5 Validazione dei processi di produzione ed erogazione di servizi (R)

L'Ente ENDO-FAP Fano ha definito i suoi processi produttivi e dell'erogazione del servizio sulla scorta di un'esperienza pluriennale nel settore dell'istruzione e della formazione e sull'esperienza maturata in almeno tre anni nella gestione delle proprie attività secondo un sistema qualità certificato a fronte della precedente normativa **UNI EN ISO 9001:2000**. Pertanto la Direzione ritiene che i processi individuati siano sufficientemente strutturati per garantire un buon grado di efficienza per conseguire i risultati che l'Ente ha pianificato.

L'Ente ENDO-FAP Fano è comunque cosciente dell'importanza della Validazione dei Processi produttivi e di erogazione e pertanto garantisce alcune attività atte a conseguire tale scopo. La Direzione predispose le seguenti attività di validazione:

- Un monitoraggio continuo delle procedure in riferimento ai processi che rappresentano, compiuto dal Responsabile Qualità;
- La valutazione dei risultati conseguiti, delle non conformità, delle disfunzioni verificatesi, in riferimento agli specifici processi da cui dipendono. Questa attività si svolge durante le attività di riesame della Direzione;
- Il miglioramento degli strumenti di valutazione dei risultati dei vari processi;
- La ricerca di nuovi strumenti o modalità di valutazione dei processi;
- L'impegno della Direzione dell'Ente a definire le modifiche che si rendessero necessarie per mantenere l'affidabilità dei processi definiti e operanti nell'organizzazione;
- La pianificazione di attività di formazione del personale atte a migliorare la comprensione e l'applicazione dei processi aziendali definiti.

7.6 Gestione dei dispositivi di misurazioni e monitoraggio

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 77 di 90

Processo di riferimento in questo paragrafo:

- **PAQ 11.01 Taratura di strumenti tecnici di misurazione**

I servizi scolastici e formativi sono attività di difficile misurazione e valutazione; non esistono di fatto strumenti campione nazionali e/o internazionali di riferimento da adottare come riferimento per la predisposizione e taratura dei propri strumenti di valutazione.

L'Ente ENDO-FAP Fano ha comunque messo a punto un suo sistema di misurazione e valutazione del servizio erogato che consiste in una serie di strumenti per la valutazione del gradimento, questionari, una serie di moduli per la raccolta delle valutazioni di apprendimento sia in itinere che finale compresi gli esami di qualifica, e alcune check list per la valutazione dei docenti e delle aziende di stage.

L'Ente ENDO-FAP Fano ha individuato le seguenti tipologie di misurazione da effettuare:

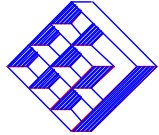
Per le attività corsuali tradizionali:

- Valutazione dei dati dei partecipanti in ingresso (vincolante per i corsi a finanziamento pubblico)
- Selezione allievi (per i corsi in cui è prevista)
- Verifiche di apprendimento intermedie per corsi con qualifica finale (corsi di base, Post diploma, IFTS, e corsi che prevedono un attestato di competenze o esame finale con ammissione) che sono pianificate nella progettazione di dettaglio
- Verifiche di gradimento stage (per i corsi in cui è previsto)
- Valutazione stage da parte dell'azienda ospitante (per i corsi in cui è previsto)
- Autovalutazione stage da parte dello stagista (per i corsi in cui è previsto)
- Valutazione stage da parte del coordinatore e/o Tutor (per i corsi in cui è previsto)
- Gradimento corsi e docenti finale (per corsi che superano le 15 ore e per Docenti che hanno insegnato nel corso per almeno 15 ore)
- Gradimento finale da parte di Docenti e Tutor;
- Valutazione apprendimento finale (per attività di almeno 20 ore)
- Scrutini finali (per gli anni intermedi dei corsi di istruzione e di formazione NOF) che saranno eseguiti in base alla normativa vigente
- Esami finali (per i corsi che lo prevedono) che saranno eseguiti secondo quanto previsto da normative in materia emanate dal Ministero o dagli Enti Pubblici finanziatori.
- Valutazione azienda stage da parte del coordinatore (per i corsi in cui è previsto)
- Valutazione delle docenze da parte del Responsabile Acquisti (per docenze di almeno 15 ore)
- Misurazione dei dati per l'accreditamento (per i corsi in cui è previsto)

Per le attività non corsuali o per corsi particolari:

In questo caso le misurazioni ed i controlli sono stabiliti in fase di progettazione dal progettista o dal responsabile del progetto, se richiesto, in accordo con il cliente. Gli strumenti e/o i criteri di valutazione dovranno essere stabiliti dal Coordinatore responsabile del corso in accordo con il R.A.Q.

I dispositivi di monitoraggio e misurazione utilizzati dall'Ente ENDO-FAP Fano sono descritti nei capitoli 8.2.1, 8.2.3 e 8.2.4.

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 78 di 90

L'Ente ENDO-FAP Fano ha predisposto una serie di strumenti standard classificati in base alla tipologia di rilevazione da svolgere ed ha stabilito dei parametri di accettazione delle misurazioni. Di norma questi strumenti sono utilizzati per le misurazioni dei servizi prestati.

Nelle attività cofinanziate da Enti Pubblici e su specifica richiesta del cliente finanziatore, gli strumenti di controllo del processo formativo vengono adottati o predisposti sulla base dei vincoli imposti dal committente.

Gli indici di valutazione e controllo descritti nelle norme nazionali e regionali per l'accreditamento delle strutture formative fanno parte integrante del Sistema Gestione Qualità dell'Ente ENDO-FAP Fano e vengono utilizzati per la valutazione di tutte le attività finanziate.

L'efficacia dei controlli è garantita dalla competenza del personale e dall'uso di strumenti di rilevazione appositamente predisposti.

L'Ente ENDO-FAP Fano sottopone gli strumenti di misura standard ad una continua supervisione da parte del R.A.Q. che ha il compito di rilevare osservazioni e commenti sul loro utilizzo, e ricercare soluzioni di aggiustamento o miglioramento da sottoporre alla Direzione in sede di Riesame direzionale o durante i programmati incontri periodici.

L'identificazione degli strumenti di misurazione standard è garantita dal codice del documento e dall'indice di revisione riportato in prima pagina.

Gli strumenti di misura presenti nei laboratori sono gestiti e custoditi da danneggiamenti ma non sono soggetti a processi di taratura in quanto il loro utilizzo non pregiudica in alcun modo la qualità del servizio erogato.

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

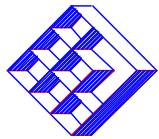
8.1 Generalità

Nell'Ente ENDO-FAP Fano sono attive procedure volte a definire e regolamentare i processi relativi a misurazione, analisi e miglioramento del Sistema di gestione per la qualità. Tali processi devono monitorare l'adeguatezza del Sistema di gestione della qualità:

- alla capacità di venire incontro alle esigenze del personale aziendale, ovvero la capacità di soddisfare le esigenze di formazione, informazione, infrastrutture ed ambiente di lavoro;
- alle esigenze dei clienti definite attraverso i documenti contrattuali;
- alla implementazione di processi che risultino efficienti;
- alla norma di riferimento sia dal punto di vista documentale che applicativo.

Le procedure definite a tale scopo riguardano:

- la valutazione della soddisfazione del cliente
- la gestione delle verifiche ispettive interne
- il monitoraggio dei processi
- la misurazione delle caratteristiche del servizio
- la gestione delle non conformità
- lo sviluppo delle risorse umane
- la raccolta, analisi ed elaborazione dei dati per il miglioramento
- la gestione delle azioni di miglioramento

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 79 di 90

A tal fine esse, per ognuna delle azioni sopra definite, stabiliscono:

- responsabilità
- prassi
- tempi
- registrazioni

Tutti i risultati delle azioni descritte sono un dato di ingresso per l'attività di Riesame della Direzione.

Le procedure definite sono sistematicamente riviste, in termini di efficacia, nell'ambito del Riesame della Direzione e, quando necessario, sono modificate o sono introdotte nuove procedure allo scopo di aumentare l'efficacia del sistema.

8.2 Monitoraggi e Misurazioni

Processi di riferimento in questo paragrafo:

- **PAQ 10.01 Prove controlli e collaudi**
- **PAQ 10.02 Stage**
- **PAQ 17.01 Verifiche Ispettive Interne della Qualità e Riesame del Sistema Qualità**

Gli interventi di monitoraggio e misurazione riguardano tutte le attività realizzate dall'Ente ENDOFAP Fano. Per le attività cofinanziate, e quando specificatamente richiesto, il monitoraggio e le misurazioni vengono realizzate utilizzando gli standard vincolanti richiesti dal Committente per lo specifico servizio. Obiettivo delle azioni di monitoraggio e misurazione è quello di garantire che i servizi erogati rispondano correttamente alle esigenze dei clienti, sia dei partecipanti sia dei committenti.

Sono previsti quattro tipi di controlli, definiti in paragrafi diversi della norma:

soddisfazione del cliente, 8.2.1.

verifiche ispettive interne, 8.2.2.

monitoraggio e misurazione dei processi, 8.2.3.


monitoraggio e misurazione dei prodotti, 8.2.4.

8.2.1 Soddisfazione del cliente

La misurazione diretta della soddisfazione del cliente viene normalmente fatta per tutti i servizi scolastici e formativi erogati, tenendo conto anche delle disposizioni degli enti committenti per le attività a finanziamento pubblico. Per gli interventi diretti a minori oppure a persone con handicap o dell'area del disagio la rilevazione della soddisfazione del cliente viene effettuata anche in modo indiretto, attraverso il coinvolgimento di altri soggetti (famiglia, aziende, associazioni, servizi sociali).

La misurazione diretta della soddisfazione del cliente avviene, per tutti i servizi scolastici o formativi, mediante la somministrazione dei seguenti questionari:

- Questionario di rilevazione delle aspettative
- Questionari di gradimento finale del corso e dei docenti, in base alla tipologia dei corsi
- Questionari di soddisfazione e gradimento stage (per i corsi ove sia previsto)

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 80 di 90

- Questionario di soddisfazione dell'azienda (facoltativo)
- Questionario di soddisfazione dei Genitori/tutori per minorenni (facoltativo)

L'Ente ENDO-FAP Fano ha predisposto una serie di strumenti standard classificati a seconda della tipologia di rilevazione da svolgere ed ha stabilito dei parametri di accettazione delle misurazioni. Di norma questi strumenti sono utilizzati per le misurazioni dei servizi prestati.

L'Ente ENDO-FAP Fano è peraltro cosciente della complessità di questa attività e della disomogeneità dei servizi da valutare (in base alla tipologia dei partecipanti, alla tipologia dei corsi, alla durata, all'età dei partecipanti, ecc.) e pertanto ha stabilito che i Coordinatori responsabili del corso, durante la fase di progettazione di dettaglio, hanno la facoltà di modificare o sostituire gli strumenti standard con strumenti altrettanto pertinenti e ritenuti maggiormente idonei. I coordinatori che decidono di applicare **sperimentalmente** un nuovo strumento di valutazione devono sottoporlo alla supervisione del Responsabile Qualità che lo dovrà validare apponendovi la propria vidima. Dopo aver utilizzato il nuovo strumento il Coordinatore dovrà stendere un rapporto illustrativo dei risultati ottenuti da sottoporre all'attenzione del R.A.Q. il quale deciderà se tale strumento possa essere validato ed inserito tra gli strumenti standard da utilizzare.

Nelle attività cofinanziate da Enti Pubblici e su specifica richiesta del cliente finanziatore, gli strumenti di controllo del processo formativo vengono adottati o predisposti sulla base dei vincoli imposti dal committente.

I questionari di rilevazione delle aspettative, i questionari di soddisfazione finale ed in genere tutti gli strumenti di misurazione del grado di soddisfazione del cliente che sono predisposti e gestiti autonomamente da ogni Coordinatore, devono tener conto di due vincoli:

- le disposizioni degli enti committenti per le attività finanziate, previste nelle procedure di accreditamento formativo;
- le Linee Guida della Direzione che indicano le informazioni obbligatorie da inserire nei questionari.

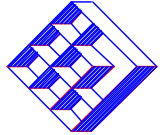
Vengono utilizzati come strumento di valutazione anche i risultati delle visite ispettive dei clienti, in modo particolare dei committenti pubblici per le attività finanziate, e la situazione dei reclami o dei suggerimenti di miglioramento dei clienti.

I risultati delle rilevazioni sono utilizzati come obiettivi di miglioramento nell'erogazione dei servizi per l'Ente ENDO-FAP Fano.

I questionari di soddisfazione vengono utilizzati secondo i criteri esposti nella seguente tabella.

Questionari di soddisfazione

Tipo	Frequenza	Compilatore	Modello	Tipo di corso
Questionario di rilevazione delle aspettative	Per tutti i corsi, all'inizio	Allievo	Standard o possibilità del Coordinatore di modificare o predisporre nuovi strumenti	Per tutte le tipologie scolastiche o formative
Questionario finale gradimento corso e docenti	Per tutti i corsi, alla fine, tranne: corsi durata < 15 ore docenze < 15 ore	Allievo	Standard o possibilità del Coordinatore di modificare o predisporre nuovi strumenti	Per tutte le tipologie scolastiche o formative
Questionario	Ogni corso che	Allievo	Standard o possi-	Per i corsi ed i

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 81 di 90

gradimento stage allievo	prevede stage		bilità del Coordinatore di modificare o predisporre nuovi strumenti	servizi che prevedano lo stage
Questionario finale stage azienda	Ogni corso che prevede stage	Tutor aziendale	Standard o possibilità del Coordinatore di modificare o predisporre nuovi strumenti	Per i corsi ed i servizi che prevedano lo stage
Questionario gradimento corso per azienda di provenienza	Facoltativo	Dirigente aziendale	Standard o possibilità del Coordinatore di modificare o predisporre nuovi strumenti	Corsi di formazione sul lavoro e corsi aziendali
Questionario gradimento corso per le famiglie	Facoltativo	Genitori o Tutori di minori	Standard o possibilità del Coordinatore di modificare o predisporre nuovi strumenti	Per corsi frequentati da minorenni
Rilevazione dei reclami	Quando viene presentato un reclamo	Funzione a cui viene presentato il reclamo	Modulo di registrazione reclami	Tutte le attività


Nella valutazione del livello di soddisfazione dell'utenza si terrà conto, oltre che dei risultati dei questionari finali, anche dei livelli di aspettativa enunciati dai partecipanti nel questionario di inizio corso, nei casi in cui il committente abbia richiesto anche una valutazione all'ingresso.

Il Referente di prodotto e servizio è responsabile della somministrazione, dell'elaborazione analisi dati e azioni conseguenti.

Per le attività a commessa (sia di formazione che di consulenza) il Responsabile del Servizio, su richiesta del cliente, purché documentata a livello di progetto, può utilizzare, in integrazione o in sostituzione agli strumenti di valutazione predisposti dall'Ente ENDO-FAP Fano, altri strumenti forniti dal cliente e/o preparati ad hoc. Anche i criteri di valutazione possono essere definiti con il cliente ed utilizzati dall'Ente ENDO-FAP Fano purché più restringenti di quelli definiti come standard vincolante.

8.2.2 Verifiche Ispettive Interne

Le verifiche ispettive interne sono condotte da personale interno e/o esterno individuato dalla Direzione ed appositamente formato secondo le prescrizioni della norma UNI EN ISO 30011 e nella modalità descritta dalla procedura 17.01 Verifiche Ispettive Interne della Qualità. Le verifiche ispettive interne hanno l'obiettivo di verificare lo stato di adeguatezza del Sistema Qualità dell'Ente ENDO-FAP Fano e di dare un supporto a tutti gli operatori per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 82 di 90

Le verifiche ispettive sono pianificate annualmente ed il piano di ispezioni deve prevedere la realizzazione di almeno una verifica ispettiva per ogni settore, a coprire tutta la tipologia di servizi erogati.

Il piano annuale è redatto dal Responsabile della Qualità secondo i seguenti criteri:

- a) le verifiche sono condotte su sottosistemi del Sistema Qualità o su uno specifico progetto/intervento formativo o su una o più funzioni aziendali.
- b) tutte le aree del Sistema di gestione per la Qualità e tutte le funzioni sono verificate almeno una volta all'anno; per le aree di maggiore criticità o oggetto di trasformazioni organizzative può essere prevista più di una verifica.
- c) il RAQ può dare corso a ulteriori visite ispettive, aggiornando il piano e sottoponendolo all'approvazione della Direzione, per accertare il grado di attuazione di azioni correttive di particolare criticità.
- d) in presenza di dubbi sull'esistenza delle condizioni favorevoli alla Qualità, di modifiche organizzative non previste, di nuove tipologie di progetti.
- e) rispetto dell'indipendenza tra le funzioni o le attività valutate ed i responsabili della visita ispettiva.

Il piano delle verifiche ispettive è redatto dal RAQ ed approvato dalla Direzione. Le verifiche ispettive interne valuteranno le modalità di gestione dei processi aziendali e la documentazione per la qualità. Al termine della verifica ispettiva i valutatori presenteranno una relazione finale alla Direzione. Le rilevazioni raccolte con le relazioni finali delle verifiche ispettive entreranno a far parte del riesame periodico del Sistema Qualità dell'Ente ENDO-FAP Fano condotto dalla Direzione.

Le verifiche ispettive interne possono portare alla rilevazione di Non Conformità; queste sono comunicate al Responsabile Qualità che, in collaborazione con la Direzione e le funzioni interessate, procederà a definire tempestivamente le azioni di risoluzione ed a verificarne in seguito la chiusura.


8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

L'Ente ENDO-FAP Fano adotta i seguenti strumenti per il monitoraggio dei processi aziendali

- Monitoraggio continuo delle procedure in riferimento ai processi che rappresentano, compiuto dal Responsabile Qualità;
- Valutazione dei risultati conseguiti, delle non conformità, delle disfunzioni verificatesi, in riferimento agli specifici processi da cui dipendono. Questa attività si svolge durante le attività di riesame della Direzione;
- Miglioramento degli strumenti di valutazione dei risultati dei vari processi;
- Ricerca di nuovi strumenti o modalità di valutazione dei processi;
- Attraverso i risultati delle verifiche ispettive interne che andranno a valutare anche il grado di efficacia di un processo in base alla capacità di non generare o generare non conformità o problemi di applicazione delle regole previste dalle rispettive procedure;
- Ascolto continuato del personale che è tenuto a utilizzare le procedure che definiscono i vari processi interni al fine di comprendere possibili disfunzioni o incongruenze.

Per monitoraggio e misurazione dei processi si intende la valutazione di tutte quelle caratteristiche che incidono sull'erogazione del servizio e che devono essere monitorate per assicurare:

- i parametri richiesti dall'ente finanziatore (solo per attività a bando),
- i parametri richiesti autonomamente dall'Ente ENDO-FAP Fano per le attività a commessa dirette,

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 83 di 90

- gli stati di avanzamento del progetto,
- la documentazione di progetto,
- la soddisfazione dei clienti.

Per quanto concerne i parametri richiesti dall'ente finanziatore il riferimento è dato dalle disposizioni vincolanti del committente e dalle procedure di accreditamento stabilite dalle norme regionali. In questo caso per ogni tipologia di attività sono definiti gli indici utilizzabili ed i valori accettabili per l'accREDITAMENTO.

Per le attività a commessa dirette i parametri di riferimento sono stabiliti periodicamente dalla Direzione, sulla base degli obiettivi di mercato e di qualità definiti.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

Il controllo di prodotto viene effettuato attraverso le verifiche intermedie e finali, realizzate durante l'erogazione del servizio e la valutazione degli stage. La frequenza, il contenuto e le modalità di realizzazione delle prove sono definite, per le attività a cofinanziamento pubblico, secondo le prescrizioni vincolanti del committente all'interno della progettazione di dettaglio degli interventi. Per gli aspetti metodologici e di contenuto l'Ente ENDO-Fano utilizza il modello delle competenze, come definito nel modello delle Unità Formative Capitalizzabili di Isfol. In modo particolare si applica la distinzione tra:

- competenze generali,
- competenze tecnico-professionali specifiche,
- competenze trasversali.

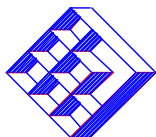
Obiettivo è quello di operare secondo la logica della certificazione dei crediti scolastici o formativi, in ogni fase del processo scolastico o formativo e per tutte le tipologie di prodotti.

Le valutazioni di apprendimento vengono adeguatamente pianificate dal Coordinatore responsabile con la collaborazione di Tutor e Docenti in fase di Progettazione di dettaglio.

La responsabilità delle misurazioni di prodotto è del Coordinatore responsabile del corso. Nelle attività a commessa dove non sono previste e richieste misurazioni del prodotto, la valutazione viene fatta sui parametri organizzativi (presenze e partecipazione, rispetto dei tempi di erogazione), sui risultati per il cliente, sui risultati economici per l'Ente ENDO-FAP Fano, sulla soddisfazione del partecipante e del committente.

I parametri di misurazione dei prodotti, i valori di accettazione, le modalità di misura e le responsabilità di misurazione sono riportati nella seguente tabella.

Caratteristica	Valore accettazione	Modalità misura	Responsabilità
Selezione se prevista Numero allievi	Progetto	Stabiliti in base al progetto Elenco iscritti	Coordinatore del corso
Caratteristiche e prerequisiti allievi	Progetto	Modulo di preiscrizione Verifica documenti allievi	Coordinatore del corso
Controllo aspettative del cliente (quando richiesto)		Questionario iniziale	Coordinatore del corso
Scadenze (inizio/fine/stage/	Progetto	Progetto di dettaglio Comunicazione cliente	Coordinatore del corso



**ENDOFAP
FANO**


**MANUALE DELLA QUALITA'
ISO 9001:2008**

Codice documento: **MQ**

Rev. **0** del **21/11/09**

Pag. **84** di **90**

visite guidate)			
Vincoli prerequisiti docenti Valutazione iniziale	Normativa ente finanziatore Parametri stabiliti dall'Ente	Normativa ente finanziatore Elenco fornitori qualificati Modello valutazione iniziale	Coordinatore del corso
Documentazione di avvio	Progetto	Progetto di dettaglio Normativa ente finanziatore	Coordinatore del corso
Vincoli logistici	Progetto	Progetto di dettaglio Normativa ente finanziatore	Coordinatore del corso
Definizione del Piano delle Verifiche	In base al progetto ed alla tipologia corsuale	Documentazione interna	Coordinatore del corso, Tutor e Docenti
Controllo distribuzione e ricevimento materiali allievi	Quantificazione dei materiali distribuiti	Elenco dei materiali distribuiti Conferma ricevuta	Coordinatore del corso
Controllo approvvigionamento	Progetto	Richiesta di acquisti Ordini e bolle di consegna	Coordinatore del corso
Relazione con le famiglie per corsi frequentati da minori	Piano delle Verifiche	Conferma colloqui e registrazione presenze	Docenti e Coordinatore del corso
Valutazione aziende per tirocini - stage	Progettazione di dettaglio dello stage	Elenco fornitori qualificati Modulo valutazione iniziale	DG o Coordinatore o Tutor
Documentazione del tirocinio - stage	Progettazione di dettaglio dello stage, Norme, documentazione ente finanziatore	Modulistica dell'Ente finanziatore Documentazione interna	Coordinatore del corso o Tutor
Piano di tirocinio - stage	Programma stage da progetto	Modulistica interna	Coordinatore del corso o Tutor aziendale
Frequenza allievi	Computo immediato delle presenze allievo	Registro presenze Documento interno e se richiesto doc. dell'Ente finanziatore	Coordinatore del corso
Richiesta documentazione per commissione esami	Tempi previsti dal committente pubblico o dalla normativa di riferimento	Rispetto dei tempi previsti	Coordinatore del corso e Resp. Segreteria
Preparazione ed esecuzione Esame finale o Esame di qualifica	Stabiliti in base al progetto	Modulistica esame interna o richiesta da Ente Pubblico	Coordinatore del corso

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 85 di 90

Compilazione registri	Compilazione giornaliera e mensile dei registri	Vidima di controllo dei registri	Docenti Coordinatore del corso
Budget economico e avanzamento spese	Progetto di dettaglio	Documento interno Modulistica Ente finanziatore	Coordinatore del corso Coordinatore Generale competente
Stato di avanzamento Programma	Progetto e piano incarichi	Registro Documento interno	Coordinatore del corso
Stati di avanzamento del progetto su modulistica Ente finanziatore	In base alle richieste dei clienti finanziatori pubblici (per privati solo se richiesto)	Modulistica Ente Pubblico Modulistica interna	Coordinatore del corso Resp. Amministrativo
Documentazione per la rendicontazione	Fatture e giustificativi di spesa	Almeno 98% spese rendicontabili	Resp. Amministrativo
Parametri di risultato dell'attività richiesti dall'Ente finanziatore (es. esito occupazione a 6 mesi)	Parametro accreditamento	Documentazione ente finanziatore o documento di riepilogo interno	Coordinatore del corso
Valutazione finale docenti	Stabiliti da procedure	Documento interno	Resp. Acquisti
Valutazione Aziende di tirocinio - stage	Stabiliti da procedure	Documento interno	Resp. Acquisti o Docenti
Relazione finale di progetto	Congruenza Progetto - Erogazione	Su modulistica dell'Ente pubblico o su documento interno	Coordinatore del corso

8.3 Gestione del prodotto non conforme

Processo di riferimento in questo paragrafo:


- **PAQ 13.01 Controllo del prodotto non conforme**

Una procedura documentata precisa le modalità e le connesse responsabilità ed autorità per occuparsi di eventuali NC relative al processo scolastico o formativo ed ai risultati conseguiti.

Le N.C. emerse inducono l'organizzazione a realizzare azioni tempestive per ricondurre tutto il processo sotto controllo. L'Ente ha predisposto e applica procedure documentate per identificare, documentare e valutare i servizi non conformi ai requisiti specificati definendo le modalità di trattamento delle NC e di notifica delle stesse alle funzioni interessate

L'Ente ENDO-FAP Fano prevede delle specifiche modalità di rilevazione e gestione delle non conformità. In particolare le non conformità potranno essere rilevate, come risultato negativo, in alcune procedure specifiche del Sistema Qualità, e cioè:

- la valutazione della soddisfazione del cliente (8.2.1.)
- i risultati di verifiche ispettive interne (8.2.2.)
- il controllo di processo (8.2.3.)
- il controllo di prodotto (8.2.4.)
- i reclami dei cliente

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 86 di 90

- verifiche ispettive del cliente

I reclami e le segnalazioni di non conformità possono essere raccolte da qualsiasi operatore dell'Ente ENDO-FAP Fano e segnalati al R.A.Q. Annualmente il Direttore, nell'ambito del Riesame della direzione, verifica l'entità delle non conformità e dei reclami ricevuti. Tutti i reclami vengono registrati con il supporto del RAQ.

Sia nel caso di segnalazioni di NC che di reclami, è responsabilità del R.A.Q. di valutarne la pertinenza e decidere se notificarle subito alla DG per avviare opportune azioni di riduzione, o registrarli come semplici segnalazioni.

Le non conformità possono riguardare non solo il servizio erogato ma anche la funzionalità delle strutture e delle attrezzature utilizzate per l'erogazione del servizio. Viene considerata non conformità quando incide in modo determinante sulla qualità del servizio, viene considerata semplice segnalazione quando il non funzionamento non pregiudica le modalità di erogazione del servizio definite contrattualmente.

8.3.1 Trattamento delle non conformità

L'Ente ENDO-FAP Fano ha definito una specifica procedura per la gestione delle non conformità ed il loro trattamento. Per le non conformità che vengono riconosciute come tali il R.A.Q. in collaborazione con la funzione interessata e se necessario con la Direzione definisce le azioni di riduzione, i responsabili delle attività da svolgere ed i tempi. Scaduti i termini ne verifica la chiusura e registra i risultati.

Le non conformità possono essere rilevate in diverse situazioni:

Non conformità rilevate nel controllo di processo

La rilevazione delle non conformità di processo viene effettuata direttamente dagli operatori che hanno la responsabilità del controllo; le non conformità vengono evidenziate sui documenti normalmente utilizzati per il monitoraggio dei processi. Il Coordinatore, con il coinvolgimento del R.A.Q., prende in esame la non conformità e valuta l'opportunità di registrare la non conformità sull'apposito modulo di rilevazione e avviare un opportuno iter di risoluzione.

Non conformità da controllo di prodotto


Le non conformità di Prodotto/Servizio a volte possono essere di difficile interpretazione specialmente quando entrano in gioco fattori per i quali è difficile interpretare quale possa essere la causa (es. il mancato raggiungimento del livello cognitivo di uno o più allievi di un corso), in questi casi di dubbia causa la non conformità viene registrata come segnalazione, e si attueranno comunque attività per analizzare meglio le cause e definire possibili soluzioni di riduzione, se possibile. In questo caso è il Coordinatore responsabile del corso che si occuperà di trovare possibili soluzioni coinvolgendo anche il R.A.Q. ed i Docenti del corso.

Le non conformità anche in questo caso sono rilevate direttamente dagli operatori e comunicate al Coordinatore ed al R.A.Q. Risultati negativi richiedono una riprogrammazione dell'attività didattica e l'attuazione, ove possibile, di interventi di recupero, o una revisione degli obiettivi previsti per attività corsuali future.

Autorizzazione del cliente

Altre non conformità di prodotto possono essere connesse alla mancata applicazione di quanto pattuito a livello di contratto/progetto (es.1: in un corso il numero dei partecipanti scende sotto il numero minimo previsto; es.2: erroneamente in un corso per occupati sono inseriti allievi disoccupati; ecc.). Queste non conformità devono essere registrate e tassativamente comunicate al cliente per definire l'accettazione, la riparametrazione di quanto pattuito o altre attività di rientro.

Altre attività di ordinaria amministrazione (es. cambio di calendario, sostituzione di un docente, interruzione temporanea del corso, cambio azienda stage, ecc.) non sono considerate N.C. purché

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 87 di 90

vengano rispettate le normative gestionali che prevedono specifiche attività connesse al verificarsi dei rispettivi eventi.

Non conformità da reclami del cliente

Si intende come non conformità tutto ciò che disattende le caratteristiche del servizio definito contrattualmente e richiesto in modo vincolante dal committente. Nel caso delle attività a cofinanziamento pubblico sono non conformità i rilievi espressi nelle visite ispettive condotte direttamente dal committente pubblico, verbalmente o per iscritto, ed accettati dalla Direzione.

Per reclamo viene inteso una non conformità rispetto ai documenti contrattuali stipulati con il cliente, sia verbale sia scritta.

Le segnalazioni ed i rilievi fatti dai clienti su aspetti del servizio erogato non contrattualmente vincolanti, possono essere considerate semplici segnalazioni quando non compromettono la qualità del servizio o quando sono palesemente pretestuali; sono considerate non conformità quando hanno una possibile influenza sulla qualità del servizio stesso.

Tutti i reclami, raccolti da qualunque operatore, devono essere comunicati al Coordinatore e al R.A.Q che, in caso siano pertinenti, li formalizza come non conformità e li tratta conseguentemente.

Non conformità di servizio

Le non conformità di servizio sono generate dalla disattesa delle procedure e istruzioni operative previste e possono riguardare attività di vario genere. Vengono registrate durante il normale ciclo produttivo e in diversi processi aziendali, durante i normali controlli e supervisioni previste della procedure e durante le verifiche ispettive interne.

Non conformità di sistema

Queste Non Conformità dipendono esclusivamente da inadeguatezze di alcune parti del nostro Sistema Qualità e possono essere riferite a modulistica inadeguata all'attività di registrazione prevista, istruzioni operative non più coerenti con gli sviluppi del servizio prestato, procedure da rivedere o modificare in base a sopravvenuti mutamenti produttivi o di sistema.

Sono segnalate dalle funzioni che le riscontrano e discusse preventivamente con il R.A.Q il quale in accordo con la Direzione provvede a definire le opportune attività di riduzione.

8.4 Analisi dei dati

Processo di riferimento di questo paragrafo:

- **PAQ 20.01 Tecniche statistiche**


L'Ente ENDO-FAP Fano ha preso coscienza dell'importanza dell'analisi dei dati in suo possesso, in quanto consente di costruire dei termini di raffronto e degli indici per migliorare il proprio servizio scolastico o formativo. Peraltro l'individuazione dei parametri da analizzare, che consentano un effettivo valore aggiunto senza appesantire le nostre attività con valutazioni che non danno nessun valore aggiunto alla qualità del servizio erogato, è ancora in fase di studio e sperimentazione. Riteniamo questa fase di studio e sperimentazione un importante strumento anche in funzione del miglioramento continuo: il nostro Ente garantisce un monitoraggio ed una costante evoluzione delle tecniche per l'analisi dei dati.

I dati di monitoraggio attualmente utilizzati dall'Ente ENDO-FAP Fano sono:

per tutte le attività a cofinanziamento pubblico, quelli definiti in modo vincolante dal committente ed in particolare quelli per il mantenimento dell'accreditamento.

Per le attività a cofinanziamento pubblico e per le altre attività a catalogo e corsuali classiche sono:

- Elenco delle non conformità, dei reclami e delle azioni correttive.

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 88 di 90

- Raccolta di dati riguardanti le medie dei gradienti corso, dei gradienti docenti, dei gradienti stage per ogni attività.
- Raccolta delle medie delle prove di apprendimento sia intermedie che finali per i corsi ove siano previste.
- Elaborazione di grafici che rappresentano in modo figurato tali raccolte di dati.
- Elaborazione di grafici che mettono a raffronto visivo e figurato i dati raccolti (es. Gradimento allievi del docente - valutazione del coordinatore; rappresentazione grafica dei dati per tipologie corsuali; raffronto dati tra diversi anni formativi; ecc.).

I dati di monitoraggio ed i grafici comparativi sono utilizzati anche come dati di base per azioni di miglioramento organizzativo definite in sede di Riesame Direzionale.

I dati utilizzati riguardano le tipologie dei clienti committenti e finanziatori, i partecipanti ai servizi formativi, la tipologia, i volumi ed i risultati dei servizi scolastici e formativi erogati, il personale interno, i fornitori esterni, in modo particolare i fornitori di servizi scolastici e formativi.

La raccolta dei dati viene effettuata da ogni Coordinatore responsabile di corso in base agli strumenti di rilevazione previste dalle procedure di verifica e controllo, raggruppati e rielaborati dal R.A.Q. in collaborazione con altre funzioni ed analizzati durante il Riesame Direzionale.

8.5 Miglioramento

Processi di riferimento in questo paragrafo:

- **PAQ 14.01 Azioni correttive e preventive**
- **PAQ 20.01 Tecniche statistiche**

8.5.1 Miglioramento continuo

Nell'Ente ENDO-FAP Fano sono attive procedure per avviare azioni di miglioramento sotto forma di azioni correttive e preventive o definizione di obiettivi specifici di miglioramento.

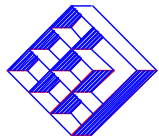
Il Responsabile della Qualità utilizza a scopo di informazione e divulgazione i dati sui seguenti aspetti:

- livelli di soddisfazione dei clienti utenti e committenti;
- gestione delle N.C.;
- gestione delle AC/AP;
- indicatori misurati per i processi;
- gestione delle Verifiche Ispettive Interne;
- Riesame del Sistema di gestione per la Qualità;
- Politica della Qualità.

Le indagini e misurazioni attuate, con rappresentazione dei dati relativi al processo/servizio con metodi statistici, vengono descritte nel Report della Qualità presentato annualmente alla Direzione dal Responsabile della Qualità. I dati del Report sono utilizzati dalla Direzione nella fase di Riesame del S.Q.

Ove sia ritenuto utile, ai fini di garantire un maggiore approfondimento dei risultati conseguiti il Responsabile della Qualità individua e pianifica l'utilizzo di ulteriori tecniche statistiche su richiesta della Direzione o dei clienti e rende note, inoltre, ricerche svolte dall'Ente Pubblico, Enti, imprese e studi in ambito locale che possano fornire dati per porre azioni di miglioramento.

Indicazioni di massima sui Contenuti del Report

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 89 di 90

1. Elenco delle iniziative formative a cui ha partecipato il personale dell'Ente.
2. Verifica degli obiettivi per la qualità indicati dalla Direzione dell'Ente.
3. Risultati delle Verifiche Ispettive da parte dell'Ente Pubblico.
4. Risultato delle Verifiche Ispettive Interne.
5. Risultato della verifica Ispettiva Esterna dell'Ente di certificazione.
6. Osservazioni emerse nella riunione conclusiva con la Direzione nella Verifica Ispettiva Esterna.
7. Non Conformità ed osservazioni emerse dalle verifiche ispettive del cliente.
8. Elenco delle Non Conformità e dei Reclami.
9. Elenco delle Azioni Correttive e Azioni Preventive.
10. Matrice delle Responsabilità.
11. Tassi di efficienza efficacia sui corsi conclusi nell'anno.
12. Tassi di affidabilità per l'Accreditamento Regionale.
13. Tassi di efficienza per l'Accreditamento regionale.
14. Tassi di efficienza dei processi a fronte degli indicatori.

Le azioni di miglioramento vere e proprie, cioè quelle volte a migliorare le performance di processi che risultano già applicati in modo soddisfacente, vengono trattate come obiettivi della qualità secondo quanto definito nel paragrafo 5.4.1 Obiettivi per la qualità.

L'organizzazione migliora con continuità l'efficacia del sistema di gestione per la qualità a seguito dei riesami da parte della Direzione.

L'Ente ENDO-FAP Fano ritiene essenziale il continuo miglioramento delle proprie prestazioni in termini di qualità dell'azione scolastica e formativa erogata.

Le iniziative di miglioramento della qualità dei servizi e dei processi possono essere periodicamente pianificate dal Rappresentante della direzione /Responsabile della qualità in relazione alle priorità ed alla gravità dei problemi.

8.5.2 Azioni correttive

Le azioni correttive sono innescate da:

- analisi delle cause delle non conformità;
- reclami dei clienti;
- risultati di verifiche ispettive.


Esse trovano la loro origine in:

- inadeguatezza delle procedure (le procedure non rispettano la prassi operativa)
- inadeguatezza della prassi operativa
- insufficiente livello di formazione delle risorse (le procedure correttamente documentate non sono rispettate dalle risorse aziendali)

Nell'Ente ENDO-FAP Fano non vengono avviate azioni correttive per le non Conformità innescate da fenomeni occasionali ed errori casuali.

A seguito dell'analisi delle non conformità, dei reclami dei clienti e di un'analisi costi-benefici vengono avviate le opportune azioni correttive volte ad eliminare la causa o le cause delle non conformità al fine di evitarne il ripetersi. Tali azioni correttive sono documentate, monitorate e gestite secondo quanto definito dalla specifica procedura sotto la responsabilità della funzione incaricata dal R.A.Q. L'efficacia delle azioni correttive è verificata direttamente dalla Direzione in occasione della scadenza della risoluzione e nell'ambito del Riesame della Direzione.

Ogni attività relativa alle azioni correttive è registrata dalla funzione aziendale incaricata della definizione ed implementazione con il supporto del RAQ.

 ENDOFAP FANO	MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2008	Codice documento: MQ
		Rev. 0 del 21/11/09
		Pag. 90 di 90

8.5.3 Azioni preventive

Le azioni preventive sono finalizzate a prevenire l'insorgere di potenziali non conformità al fine di evitarne il verificarsi.

A seguito dell'analisi delle potenziali non conformità e di un'analisi costi-benefici vengono avviate le opportune azioni preventive. Tali azioni preventive sono documentate, monitorate e gestite secondo quanto definito dalla specifica procedura sotto la responsabilità della funzione incaricata dal R.A.Q.

L'organizzazione ha individuato azioni per far fronte a situazioni che possono generare non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino: le **Azioni Preventive (AP)** attuate sono appropriate agli effetti dei problemi potenziali e sono documentate.

Le AP sono avviate, in modo indipendente dagli esiti delle attività di controllo sopra citate, come interventi di largo respiro a medio e lungo termine, mirati a prevenire situazioni pregiudizievoli per il Sistema di gestione per la Qualità prima del loro verificarsi. La valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità è a cura del Responsabile della Qualità che procede nella gestione dei dati:

- li analizza sistematicamente in un'ottica di miglioramento al fine di individuare situazioni di potenziale rischio per la Qualità, che potrebbero originare N.C.;
- valuta i rischi e le caratteristiche delle specifiche situazioni.

La proposta dell'AP può essere richiesta anche dalle funzioni di Coordinatore, Progettista, Formatore utilizzando il modulo che deve pervenire al Responsabile della Qualità per il suo trattamento; le azioni e i risultati sono documentati a cura del Responsabile della Qualità.

L'efficacia delle azioni preventive è verificata direttamente dalla Direzione in occasione della scadenza della risoluzione e nell'ambito del Riesame della Direzione.