

	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	MQ.07	
		Emissione Revisione data di emissione Pagina	: 02 : 01 : 30/09/2009 : 1 di 13

7.1 PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI DI REALIZZAZIONE

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

- 7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEL CLIENTE
- 7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO/PRODOTTO
- 7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

7.3 PROGETTAZIONE E/O SVILUPPO

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

- 7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI
- 7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI PRODUTTIVI E DELL'EROGAZIONE DI SERVIZI
- 7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ
- 7.5.4 PROPRIETÀ DEI CLIENTI

7.6 GESTIONE DEI DISPOSITIVI DI MISURAZIONE E MONITORAGGIO

non applicabile

	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	MQ.07	
		Emissione Revisione data di emissione Pagina	: 02 : 01 : 30/09/2009 : 2 di 13

7.1 PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il SGQ garantisce attraverso la corretta gestione della documentazione la pianificazione della realizzazione dei servizi. In fase di pianificazione vengono stabiliti:

- Gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi ai servizi;
- I processi, i documenti, le risorse ed i supporti necessari;
- Le attività di riesame, verifica, prova, validazione, monitoraggio, per i servizi erogati, inclusi i criteri di accettabilità per gli stessi;
- Le registrazioni necessarie per fornire evidenza della conformità dei servizi.

La documentazione predisposta per il SGQ può essere integrata di volta in volta con la modulistica predisposta per lo specifico servizio.

Per attività di particolare complessità, oppure in presenza di esigenze di significative modifiche alle modalità di progettazione ed erogazione degli eventi formativi (nuove tecnologie, sperimentazione di nuove modalità, applicazione di nuovi requisiti cogenti), può essere redatto un Piano Qualità specifico per il servizio. Il PQ, redatto dal RSGQ ed approvato dalla Direzione della Scuola, deve dettagliare quanto si discosta dall'impostazione del SGQ facendo riferimento a: organizzazione e responsabilità; documentazione, risorse e attrezzature necessarie; processi attuati; attività di controllo e criteri di accettazione; registrazioni della qualità necessarie.

	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	MQ.07	
		Emissione Revisione data di emissione Pagina	: 02 : 01 : 30/09/2009 : 3 di 13

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEL CLIENTE

La Scuola definisce l'offerta formativa e le caratteristiche degli eventi che organizza sulla base di:

- OSDI NAZIONALE – PIANIFICAZIONE e MANDATO SPECIFICO
- OSDI PIANIFICAZIONE REGIONALE
- Fabbisogni formativi esplicitati in varie forme dai discenti o identificati in maniera autonoma;
- Requisiti non precisati dai discenti ma comunque necessari per i servizi;
- Requisiti cogenti in materia di formazione (ad esempio documenti che regolamentano gli ECM);
- Requisiti aggiuntivi da essa stabiliti.

Si specificano i motivi che possono indurre OSDI e/o in generale il committente, a dare avvio ad un progetto, un pensiero, FORMATIVO:

- a) esiste un malessere o una disfunzione "organizzativa", una minore efficienza o efficacia rispetto a standard ritenuti e auspicabili, e viene identificata come causa una certa carenza di capacità o atteggiamento inadeguato da parte di alcune categorie di persone che operano all'interno del sistema;
- b) esiste un certo numero di persone che ha appreso le basi della propria professione in modo spontaneo e si ritiene potrebbero ottenere dei vantaggi operativi e motivazionali da un approfondimento teorico e da un confronto di esperienze;
- c) esiste un progetto di modifica organizzativa che comporta anche trasformazioni nelle professionalità di chi lavora (ruoli e funzioni);
- d) qualcuno, nell'ambito di chi "gestisce il personale", pensa sia necessario fare formazione.

Nelle prime tre fasce di motivazioni il committente ha già individuato l'obiettivo, il risultato da raggiungere, ha già fatto, cioè, una sorta di "diagnosi" della disfunzione e trovato la terapia più adeguata.

Le attività sono svolte tenuto conto del contenuto della Procedura "Progettazione di un corso formativo e sua erogazione" .

7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO/PRODOTTO

L'attività di riesame consiste nella costante verifica da parte dell'organizzazione del mantenimento dei requisiti dichiarati nei documenti di cui al presente capitolo.

	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	MQ.07	
		Emissione Revisione data di emissione Pagina	: 02 : 01 : 30/09/2009 : 4 di 13

La Scuola ha definito le responsabilità e le modalità attraverso le quali garantire che prima di impegnarsi a fornire un servizio, siano adeguatamente riesaminati tutti gli aspetti affinché:

- I requisiti da osservare risultino opportunamente definiti e documentati;
- Eventuali scostamenti siano risolti;
- La Scuola abbia la capacità di soddisfare i requisiti.

La Scuola in particolare effettua il riesame:

- Nel corso dell'iter di progettazione di ogni evento formativo sono condotte attività finalizzate a riesaminare i requisiti espressi nella documentazione della progettazione di massima, ai fini di garantire la coerenza con le linee strategiche espresse dall'OSDI, dal Consiglio Direttivo ed i fabbisogni individuati, la rispondenza con gli obiettivi formativi di interesse nazionale e della società scientifica, la fattibilità dell'iniziativa, la rilevanza e attualità dei contenuti nonché la qualità intrinseca dell'evento proposto;
- al termine della progettazione, quando il progetto è esecutivo, il coordinatore del corso riesamina i documenti di progetto per fornire garanzia sulla corretta e completa definizione dei requisiti del servizio, nonché la capacità della Scuola di rispettarli; solo in caso di esito positivo, l'evento viene inserito nell'offerta formativa e pubblicizzato **VALIDAZIONE DA PARTE DI PROGETTISTA ESPERTO** – l'avanzamento del progetto formativo è testimonianza dell'avvenuto controllo della progettazione e della sua validazione;
- le informazioni sui singoli eventi rese disponibili ai potenziali utenti sono riesaminate al fine di garantire la correttezza e veridicità delle informazioni fornite e la presenza di eventuali elementi richiesti dalle disposizioni vigenti;
- si verifica la disponibilità dei posti prima di accettare l'iscrizione dei discenti ad ogni evento; in caso di indisponibilità i partecipanti sono avvertiti;
- in caso di modifiche ad elementi contrattuali nei confronti dei discenti (ad esempio la data prevista per il corso), gli iscritti sono tempestivamente avvertiti e si concordano (documentandoli) eventuali nuovi accordi.

7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

La Scuola garantisce che le informazioni relative ai servizi siano fornite attraverso: locandine, newsletter, periodico della società, organizzazione o partecipazione a convegni e seminari, disponibilità di notizie sugli eventi formativi su siti internet dell'OSDI o di organizzazioni che con esse collaborano. La Scuola si impegna a fornire anche recapiti e figure a cui è possibile rivolgersi per ottenere ulteriori notizie.

	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	MQ.07	
		Emissione Revisione data di emissione Pagina	: 02 : 01 : 30/09/2009 : 5 di 13

A tutti i discenti partecipanti agli eventi, all'avvio dell'iniziativa, è presentata la Scuola, le sue attività, le caratteristiche dell'evento, le figure cui è possibile rivolgersi, le modalità per inoltrare reclamo e per lo scambio delle comunicazioni, **direttamente sulla locandina**, che riporta il codice del progetto formativo.

Nel corso degli eventi è prevista la presenza di figure che siano in grado di fornire informazioni di carattere logistico organizzativo mentre i docenti sono responsabili di fornire adeguate informazioni di carattere didattico.

La scuola prevede l'attivazione di canali di comunicazione finalizzati a rilevare la qualità percepita da parte dei clienti (questionari di soddisfazione, eventuali indagini, reclami ecc..).

I canali di comunicazione utilizzati dalla Scuola sono gli stessi attivi per l'OSDI:

- RIVISTA OSDI "IN...FORMAZIONE OSDI"

- SITO INTERNET www.osdi.it

	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	MQ.07	
		Emissione Revisione data di emissione Pagina	: 02 : 01 : 30/09/2009 : 6 di 13

7.3 PROGETTAZIONE E/O SVILUPPO

Pianificazione della progettazione e sviluppo

Le attività di progettazione sono pianificate secondo le modalità descritte nella procedura "progettazione dei servizi di formazione". In particolare, individuate le aree di interesse nelle quali si intende operare, in relazione anche ai fabbisogni formativi emersi, individua i Responsabili Scientifici degli eventi e comunica le scadenze per la presentazione della progettazione di massima di nuovi corsi o per comunicare l'intenzione di tenere nuove edizioni di eventi svolti in precedenza che abbiano avuto esito positivo.

Nel momento in cui la progettazione è approvata, il coordinatore del corso ed il direttivo della Scuola, eseguono la pianificazione delle attività di progettazione esecutiva individuando la data di esecuzione dei riesami / verifiche dei documenti di progettazione. Tale pianificazione segue lo sviluppo della progettazione e viene aggiornata nel corso delle stesse, quando necessario.

Elementi in ingresso alla progettazione ed allo sviluppo

L'elemento in ingresso alla progettazione, in termini generali è il mandato – pianificazione da parte del Direttivo Nazionale OSDI, all'interno del quale vengono sviluppati gli interventi formativi da parte della Scuola.

Gli elementi in ingresso alla progettazione del singolo evento identificati in modo corretto, documentati e conservati, possono essere costituiti da:

- fabbisogni/esigenze rilevati;
- progetti analoghi;
- dati relativi ai risultati di precedenti eventi; (validazione di iniziative simili)
- normative cogenti e regolamentazione del settore vigente;
- obiettivi di interesse nazionale o regionale.

L'elaborazione dei progetti da parte del Responsabile Scientifico di ogni evento formativo rispetto ai contenuti, è sempre preceduta dal riesame degli elementi in ingresso raccolti, al fine di verificarne l'adeguatezza, chiarezza, completezza e coerenza con la strategia e gli obiettivi della Scuola.

Elementi in uscita dalla progettazione

Gli elementi in uscita dalla progettazione sono i documenti che, in base al contenuto della procedura "progettazione dei servizi di formazione", definiscono tutti gli aspetti del servizio:

- specifiche del servizio: obiettivi, programma dettagliato, eventuali requisiti dei partecipanti, modalità di verifica dell'apprendimento, tipologia, didattica,

	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	MQ.07	
		Emissione Revisione data di emissione Pagina	: 02 : 01 : 30/09/2009 : 7 di 13

- suddivisione delle ore, definizione delle sessioni, dei moduli e delle unità di partecipanti, profilo dei docenti, eventuali altre caratteristiche del servizio stesso;
- specifiche di erogazione del servizio: sede, data / periodo di conduzione, caratteristiche del materiale didattico, requisiti degli ambienti/attrezzature necessari allo svolgimento dell'evento formativo, servizi di supporto, specifiche di approvvigionamento, preventivo di spesa, numero minimo di partecipanti necessari;
 - specifiche di controllo del servizio, se diverse da quelle consuete definite nella procedura specifica per la gestione dei servizi di formazione.

Tutti i documenti relativi alla progettazione ed allo sviluppo del progetto sono realizzati , gestiti, aggiornati, archiviati, modificati a cura delle figure Responsabili coinvolti definiti nelle procedure di riferimento.

Riesame della progettazione e sviluppo

I risultati della progettazione vengono riesaminati nei tempi, con le modalità e responsabilità stabilite nella procedura "progettazione dei servizi di formazione". Il riesame ha l'obiettivo di valutare la coerenza tra i requisiti della progettazione ed i risultati ottenuti, il conseguimento delle finalità della progettazione, la correttezza tecnica, la completezza e congruenza dei risultati nonché l'individuazione di eventuali problemi ai fini dell'avvio di opportune azioni atte a fornire garanzie in ordine alla soddisfazione dei requisiti da parte delle prestazioni e dei servizi.

Se l'esito della progettazione è positiva si passa alla fase successiva prevista, mentre in caso contrario si annotano le azioni da intraprendere, si attuano e si provvede a successivo riesame.

Le registrazioni dei risultati delle fasi di riesame sono documentate e conservate.

Verifica e validazione della progettazione e dello sviluppo

La verifica della progettazione è finalizzata a valutare la coerenza dei risultati della progettazione stessa con i requisiti in ingresso mediante controllo della documentazione prodotta e, se possibile, confronto tra gli stessi documenti e valutazione di esperienze analoghe precedenti. Se l'esito della verifica è positivo si passa alle fasi successive previste, mentre in caso contrario si annotano le azioni da intraprendere, si attuano le fasi e si provvede a successiva verifica. Questa attività è assicurata secondo le responsabilità definite nella procedura "progettazione dei servizi di formazione".

Le registrazioni dei risultati della fase di verifica sono documentate e conservate.

Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Ogni modifica viene discussa, riesaminata, approvata, verificata con modalità analoghe a quelle previste per la prima emissione. Queste modifiche comportano l'aggiornamento della proposta progettuale e la sostituzione del documento originario e sono adeguatamente documentate e comunicate agli interessati.

	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	MQ.07	
		Emissione Revisione data di emissione Pagina	: 02 : 01 : 30/09/2009 : 8 di 13

Il direttivo è responsabile dell'individuazione e qualificazione del Responsabile Scientifico di ciascun evento sulla base dell'esame del curriculum e dell'esperienza secondo i seguenti criteri: prestigio e rilevanza scientifica, esperienza e competenza specifica nel settore, esperienza nella formazione e aggiornamento professionale.

Il Responsabile Scientifico individua e qualifica i relatori di ciascun evento, adottando i medesimi criteri descritti in precedenza.

Le prestazioni di tutte le risorse professionali coinvolte negli eventi formativi sono valutate a posteriori da parte del Direttivo, sulla base degli esiti delle iniziative ed in particolare analizzando eventuali: reclami, valutazioni dei discenti partecipanti sulla qualità, rilevanza e interesse delle iniziative, valutazioni del Responsabile Scientifico sui docenti eseguite al termine di ciascun evento. A seguito di tali valutazioni, il Direttivo decide se proseguire o interrompere la collaborazione. Qualora si realizzino eventi negativi, il Direttivo valuta immediatamente la posizione della risorsa umana.

La Scuola gestisce e tiene aggiornato una banca dati delle risorse professionali qualificate da cui attingere in caso di necessità

Il processo di progettazione è finalizzato alla creazione ed allo sviluppo di nuove tipologie di interventi formativi ECM, come da mandato della società OSDI.; lungo tutto l'iter di progettazione, assumono particolare rilevanza le modifiche alla progettazione, poiché anche esse, oltre ad essere identificate, devono essere oggetto di riesame, verifica e validazione in base a quanto pianificato.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

Processo di approvvigionamento

La Scuola si avvale di fornitori di settore per l'approvvigionamento di beni che abbiano influenza sulla qualità del servizio fornito. La Scuola non effettua una vera qualificazione dei fornitori che sono valutati in relazione allo storico, ovvero rapporti precedenti ed alla specificità del bene fornito.

Forniture di beni materiali

Riguardo alle forniture che a qualche titolo sono in grado di influenzare la qualità del servizio fornito, le attività condotte hanno scopo di garantire la capacità e l'affidabilità dei fornitori, al fine di: instaurare rapporti di collaborazione duraturi e reciprocamente vantaggiosi ed ottenere prodotti e servizi che siano conformi ai requisiti concordati ed a quelli cogenti. Attraverso la qualificazione dei fornitori viene formalmente riconosciuta la capacità dei fornitori ad erogare prodotti e servizi conformi; la qualificazione avviene a fronte di criteri definiti:

- preventivamente, in fase di individuazione e scelta di un nuovo fornitore;
- a titolo consuntivo in base all'esito della valutazione della prestazione.

	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	MQ.07	
		Emissione Revisione data di emissione Pagina	: 02 : 01 : 30/09/2009 : 9 di 13

Quando i beni e servizi sono particolarmente importanti per la realizzazione del servizio, viene compilata e conservata una scheda fornitore, che associa ogni fornitura ritenuta critica ai relativi fornitori qualificati.

Informazioni per l'approvvigionamento

Nei documenti d'acquisto devono essere esplicitate le informazioni relative ai prodotti e servizi da acquistare. Per i beni materiali, alla definizione dei requisiti di approvvigionamento contribuiscono anche i fornitori che, ove necessario, presentano preventivi di spesa. La scelta viene eseguita sulla base della convenienza dell'offerta e dall'adeguatezza alle esigenze del servizio di eventuali spazi o attrezzature.

I documenti d'acquisto sono definiti e trasmessi al fornitore prescelto dalla segreteria per materiali di consumo e piccole attrezzature d'ufficio, dal Coordinatore Corsi per le attrezzature a seguito dall'impegno di spesa. I requisiti possono essere espressi su ordine d'acquisto emesso dalla Scuola, sulla copia di commissione emessa dal fornitore, su contratto ecc.

Per le risorse professionali, devono essere emesse lettere d'incarico. Per gli eventi ECM, le risorse professionali devono sottoscrivere la dichiarazione di assenza di conflitto di interesse per ciascuno evento formativo.

Casi di modifiche ai documenti d'acquisto sono gestiti annullando i documenti precedenti ed emettendo i nuovi con le medesime modalità e responsabilità.

Verifica dei prodotti approvvigionati

La verifica riguarda il buono stato di quanto acquistato e/o noleggiato e la corrispondenza tra quanto ordinato, quanto acquisito e quanto riportato nella documentazione di accompagnamento della fornitura nonché l'adeguatezza per l'erogazione del servizio (quando pertinente). La responsabilità di tali controlli spetta alla segreteria e/o alle strutture di supporto esterno individuate. In caso di risultato negativo, si procede all'allontanamento o identificazione del prodotto in modo da evitarne l'uso indesiderato avviando l'iter per la gestione della non conformità, l'esito deve essere documentato. In caso di acquisizione di spazi e strumentazione da utilizzarsi nella erogazione del servizio l'adeguatezza e conformità all'ordine è verificata e documentata nell'ambito dei controlli previsti prima dell'avvio dell'evento formativo. Quando ritenuto necessario, la Scuola si riserva di verificare presso il fornitore la capacità di soddisfare i requisiti specificati nei documenti di acquisto.

Quando specificato nel contratto e/o normativa il cliente ha la facoltà di accertarsi presso la Scuola che quanto acquistato sia conforme ai requisiti specificati. Se specificato nel contratto e/o normativa il cliente ha la facoltà di accertarsi presso la Scuola che quanto acquistato sia conforme ai requisiti specificati.

	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	MQ.07	
		Emissione Revisione data di emissione Pagina	: 02 : 01 : 30/09/2009 : 10 di 13

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI

La Scuola pianifica ed effettua le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate che includono:

- la disponibilità di informazioni che precisino le caratteristiche del servizio erogato (specifiche in ordine all'evento formativo da realizzare);
- la disponibilità di istruzioni di lavoro, linee guida, etc.;
- l'utilizzo di strumenti idonei;
- l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione (definizione dei tipi e frequenza di controllo, indicatori e relative registrazioni);
- l'attuazione di attività per l'erogazione dei servizi.

Le finalità sono quelle di assicurare il controllo dei processi svolti, in modo da garantire la conformità delle prestazioni erogate agli standard dichiarati.

Il Piano delle attività dell'evento, redatto in fase di progettazione rappresenta lo strumento attraverso il quale le risorse umane coinvolte sono informate sulle attività da eseguire e sui tempi entro cui completarle. Lo stesso documento viene utilizzato per documentare l'avanzamento delle stesse attività ed i controlli che sono eseguiti sui risultati e sul rispetto dei tempi di cui al planning. In questa fase è previsto, a seconda della natura dell'evento e delle necessità:

- espletamento delle attività ministeriali;
- il reperimento di eventuali risorse umane e materiali di supporto;
- la predisposizione di materiale per la promozione dell'iniziativa;
- la divulgazione di informazioni relative all'evento a fini promozionali;
- la gestione di eventuali casi di sponsorizzazione o patrocinio degli eventi, compresa la definizione degli accordi contrattuali;
- la definizione dei rapporti con i relatori e tutte le figure coinvolte nell'erogazione (tutor...), attraverso lettera di incarico e dichiarazioni di assenza di conflitti di interesse;
- la gestione delle iscrizioni dei discenti;
- la preparazione del materiale didattico e di rilevazione della qualità percepita.

Erogazione e controllo del servizio

Sono previste le seguenti fasi:

	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	MQ.07	
		Emissione Revisione data di emissione Pagina	: 02 : 01 : 30/09/2009 : 11 di 13

- ❑ accoglienza dei partecipanti e dei relatori, con consegna del materiale e fornitura di informazioni di carattere organizzativo;
- ❑ gestione delle attività didattiche da condurre nel rispetto di quanto progettato e della regolamentazione vigente (ad esempio relativa all'ECM);
- ❑ valutazioni dell'apprendimento con le modalità e frequenza definite in fase di progettazione dell'evento;
- ❑ consegna degli attestati ai discenti che abbiano superato la prova;
- ❑ somministrazione dei questionari per la valutazione della soddisfazione dei partecipanti sull'efficacia, qualità e rilevanza dell'iniziativa (obbligatori per gli eventi ECM);
- ❑ controlli di completamento di tutte le attività.

Nella realizzazione di eventi che abbiano durata superiore ad una definita media, sono previsti controlli sull'effettiva partecipazione, interesse ed apprendimento dei discenti, avanzamento delle attività, adeguatezza dei servizi di supporto e sulle infrastrutture impiegate, con lo scopo di individuare con il massimo anticipo possibile eventuali criticità ed intervenire in modo adeguato.

E' possibile che alcune attività siano affidate a società di servizi esterni (organizzazione della segreteria organizzativa, piuttosto che il servizio di trasporto dei relatori, la fornitura del supporto audiovisivo e quant'altro); la Scuola effettua un monitoraggio costante del servizio affidato ad OSDI s.r.l. , affinché risponda sempre ai requisiti previsti dal progetto formativo attraverso un'attestazione di CONFORMITA' O NON CONFORMITA' alle caratteristiche del servizio richiesto. L'attestazione viene riportata nel verbale finale del corso; tra i documenti di registrazione della qualità sono inseriti:

- formalizzazione da parte della Associazione OSDI di costituzione dell'OSDI srl con compiti organizzativi degli eventi scientifici nel campo della diabetologia e delle malattie metaboliche;
- **valutazione complessiva del corso che comprende anche i servizi di logistica e organizzativi, eventualmente affidati a terzi.**

Attività successive all'evento

La chiusura dell'evento è previsto da un punto di vista amministrativo / rendicontale, contemporaneamente ad una elaborazione dei dati relativi alle presenze ed agli esiti dell'iniziativa, in modo da rendere disponibili i valori sui quali si basa la validazione della progettazione, la comunicazione dei risultati al Ministero della Salute. Nel piano delle attività dell'evento, sono specificate anche le modalità di espletamento delle stesse. Al direttivo sono trasmessi i risultati dell'evento.

	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	MQ.07	
		Emissione Revisione data di emissione Pagina	: 02 : 01 : 30/09/2009 : 12 di 13

7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

Prima dell'erogazione del progetto formativo o di una consulenza, al fine di verificare l'adeguatezza del progetto elaborato rispetto ai requisiti in ingresso, il responsabile del processo, insieme a tutte le figure professionali coinvolte, effettua una verifica basata:

1. sulla verifica di efficacia e di efficienza dei processi in fase di riesame (valutando indicatori che riguardino il raggiungimento degli obiettivi, risultati delle verifiche ispettive, non conformità, reclami, esiti dei questionari di soddisfazione.);
2. sul monitoraggio per ogni attività di cui al punto precedente;
3. sui risultati dei controlli pianificati sui servizi che dimostrino la capacità dei processi di ottenere risultati;
4. sull'utilizzo di risorse umane qualificate;
5. sulla definizione e applicazione di procedure che dettagliano le modalità di conduzione dei processi,
6. sulla presenza e corretta compilazione delle registrazioni definite.

Se i processi risultassero inadeguati al conseguimento di quanto pianificato, si attuano azioni correttive compresa la nuova validazione da parte del direttivo.

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'

La Scuola garantisce l'identificazione e la rintracciabilità dei documenti relativi alle proprie attività in corso di erogazione e dopo. Per rintracciabilità della documentazione del servizio si intende la modalità che consente di ricostruire la storia dell'evento, dall'inizio alla conclusione, comprese le registrazioni delle attività svolte, dei controlli e dei risultati ottenuti.

In genere gli elementi che consentono la rintracciabilità sono rappresentati dal nome/titolo e dal codice, eventuale, dell'evento. La struttura del SGQ consente di risalire alle risorse che hanno condotto le attività necessarie all'erogazione dell'evento. (firma della progettazione). La Scuola cura in particolare che siano sempre rintracciabili i documenti diffusi attraverso gli organi di comunicazione istituzionali (ad esempio la rivista scientifica della Società); ogni documento riporta i codici identificativi del progetto formativo, se trattasi di progetto oppure il collegamento al sistema qualità e/o ad un progetto specifico della Scuola.

7.5.4 PROPRIETA' DEL CLIENTE

Il requisito si applica ai dati personali dei partecipanti agli eventi formativi oppure quando, in via occasionale, siano utilizzati supporti didattici forniti dagli stessi discenti. Sono adottate tutte le misure previste dalla legislazione vigente in materia per la tutela delle informazioni e dei relativi documenti che le contengono. In caso di smarrimento o danneggiamento dei dati, i clienti sono informati per iscritto da parte dei Coordinatori dei

	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	MQ.07	
		Emissione Revisione data di emissione Pagina	: 02 : 01 : 30/09/2009 : 13 di 13

corsi, così come nella stipula del contratto con il cliente vengono dichiarate le modalità di eventuale risarcimento in caso di danno oppure di conservazione del materiale nel corso dell'erogazione dell'evento.

7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

I supporti cartacei, fonici ed i materiali multimediali che sono utilizzati per erogare i servizi sono conservati presso gli ambienti della Scuola (presso la sede), al fine di essere protetti da danni o smarrimenti, essere rintracciabili facilmente ed essere disponibili al momento dell'uso. In particolare, prima dell'avvio dell'attività, sono condotti controlli per la verifica della disponibilità e dell'idoneità.

7.5.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

non applicabile