
 <b>liceo artistico statale Caravaggio</b> via Prinetti, 47 – 20127 Milano	<b>MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'</b>  <b>Sezione: 7</b>	Pag. 1 di 12
<b>Rev.: 1</b>	<b>Titolo: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

<b>7</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>
<b>7.1</b>	<b>Pianificazione della realizzazione del servizio</b>
<b>7.2</b>	<b>Processi relativi al Cliente</b>
<b>7.2.1</b>	<b>Determinazione dei requisiti relativi al servizio</b>
<b>7.2.2</b>	<b>Riesame dei requisiti relativi al servizio</b>
<b>7.2.3</b>	<b>Comunicazione con il Cliente</b>
<b>7.3</b>	<b>Progettazione e sviluppo</b>
<b>7.4</b>	<b>Approvvigionamenti</b>
<b>7.4.1</b>	<b>Processo di approvvigionamento</b>
<b>7.4.2</b>	<b>Informazioni per l'approvvigionamento</b>
<b>7.4.3</b>	<b>Verifica dei prodotti approvvigionati</b>
<b>7.4</b>	<b>Produzione ed erogazione del servizio outsourcing</b>
<b>7.5.1</b>	<b>Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi</b>
<b>7.5.2</b>	<b>Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi</b>
<b>7.5.3</b>	<b>Identificazione e rintracciabilità</b>
<b>7.5.4</b>	<b>Proprietà del Cliente</b>
<b>7.5.5</b>	<b>Conservazione dei prodotti</b>
<b>7.6</b>	<b>Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione</b>

<b>Revisione</b>	<b>Data</b>	<b>Verificato</b>	<b>Approvato</b>	<b>Natura della modifica</b>
0	27/6/2003	A. Schiaffonati	G.B. Maderna	Emissione
1	5/05/2004	A. Schiaffonati	G.B. Maderna	Recep. Linee guida all. 3 delibera n. 13083 Reg. Lombardia

Il presente documento è di proprietà del LICEO ARTISTICO STATALE CARAVAGGIO - Ogni riproduzione non autorizzata dalla Direzione è vietata.  
La versione in vigore del presente documento è distribuita tramite la rete informatica interna  
se non altrimenti specificato, eventuali copie cartacee devono intendersi non controllate.

 <b>liceo artistico statale Caravaggio</b> via Prinetti, 47 – 20127 Milano	<b>MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'</b>  <b>Sezione: 7</b>	Pag. 2 di 12
Rev.: 1	Titolo: <b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

## 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### 7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

La realizzazione del servizio è pianificata attraverso la definizione degli specifici processi esistenti tra le esigenze ed aspettative del Cliente e la sua soddisfazione.


In questa fase vengono chiaramente definiti:

- i requisiti del servizio
- i requisiti specifici per l'approvvigionamento inclusa l'identificazione dei processi affidati in outsourcing.
- gli obiettivi di qualità relativi al servizio
- i metodi, le risorse e le infrastrutture necessari al processo stesso
- i metodi per controllare, monitorare e validare i processi a fronte dei relativi criteri di accettabilità
- le misure e i controlli capaci di assicurare la continuità della operatività del processo e i relativi criteri di accettabilità
- le documentazioni che costituiscono registrazioni della qualità in quanto necessarie a dare evidenza della conformità dei processi, del relativo servizio e del monitoraggio dei processi.

A fronte di DDP- Documenti Descrittivi del Processo, stabiliti nel Sistema di Gestione per la Qualità, sia per gli aspetti gestionali che per quelli operativi e utilizzate per lo svolgimento di processi consolidati e ripetitivi, nel caso di nuovi prodotti o servizi o di introduzione di nuovi processi, è responsabilità della Direzione:

- verificare che i DDP- Documenti Descrittivi del Processo, sono ancora applicabili o se è necessario procedere ad una revisione degli stessi o introdurre istruzioni di lavoro;
- verificare la necessità di procedere all'addestramento del personale;
- definire i criteri di accettabilità dei processi o dei prodotti e definire i metodi di controllo e gli strumenti necessari;
- provvedere alla revisione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità, secondo quanto necessario, compresi i documenti di registrazione della Qualità.

**Il Liceo Artistico Statale Caravaggio - ambito formazione assicura il rispetto dei requisiti eventualmente specificati dal cliente (es. per la Regione Lombardia la pianificazione del sistema di gestione degli indici, inclusi i "requisiti aggiuntivi / precisazioni" gli "indici misurabili" e quelli relativi alla "situazione economico – finanziaria" e al sistema di relazioni col territorio, estesa ai processi di raccolta dati, calcolo, valutazione continua e rendicontazione finale).**

 <b>liceo artistico statale Caravaggio</b> via Prinetti, 47 – 20127 Milano	<b>MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'</b>  <b>Sezione: 7</b>	Pag. 3 di 12
<b>Rev.: 1</b>	<b>Titolo: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

## 7.2 Processi relativi al Cliente

Scopo di questa area del Manuale della Qualità è quello di definire le fasi e le modalità che il Liceo Artistico Statale Caravaggio - *ambito formazione*, nel seguito denominato anche ENTE, attua nella gestione dei processi relativi al Cliente quali la determinazione dei requisiti relativi al servizio, il riesame di questi requisiti e le modalità di comunicazione col Cliente.

### 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

Nella determinazione dei requisiti del Cliente, il Sistema di Gestione per la Qualità assicura il controllo, oltre che dei requisiti specificati esplicitamente dal Cliente, di quelli necessari per l'erogazione del servizio definito e anche per quello atteso, per conoscere il quale l' ENTE assicura il massimo impegno.

Oltre a questi requisiti l'ENTE determina l'esistenza di eventuali requisiti cogenti specifici e di quelli che esso stesso stabilisce per la specifica erogazione.

**Il Liceo Artistico Statale Caravaggio - ambito formazione assicura il rispetto dei requisiti eventualmente specificati dal cliente (es. per la Regione Lombardia, la determinazione dei requisiti del cliente comporta la definizione della frequenza e della tipologia dei rapporti con soggetti istituzionali e sociali locali (Regione, Provincia, Comuni, Comunità Montane, soggetti sociali maggiormente rappresentativi (B. 4.1), col sistema produttivo: soggetti con i quali la sede operativa intrattiene rapporti di collaborazione ( B. 4.2), col sistema scolastico (B. 4.3), con le famiglie degli allievi. Il Liceo Artistico Statale Caravaggio - ambito formazione assicura un'adeguata interazione col cliente per essere certa di aver compreso le sue esigenze relative agli indici / requisiti e di poter assicurare la sua soddisfazione in proposito).**


### 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

Prima di emettere una proposta o di partecipare a un bando l'ENTE, mediante riesame, assicura che siano stati definiti in modo univoco tutti i requisiti del servizio e che esso sia in grado di assicurarne il completo soddisfacimento.

Se in seguito al riesame, l'ENTE rileva la necessità di interventi specifici, per soddisfare i requisiti relativi al servizio, in questa stessa sede vengono identificate le corrispondenti attività e risorse e attribuite le rispettive responsabilità.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'ENTE dà evidenza dell'avvenuta attività di riesame mediante registrazione documentata e conservata; assicura inoltre, nel caso vengano modificati i requisiti del servizio, la corretta gestione della documentazione modificata e l'informazione puntuale delle persone interessate circa la modifica dei requisiti.

Le registrazioni dei riesami sopra indicati vengono conservate secondo i criteri stabiliti dalla PSQ 4.2.4.

 <b>liceo artistico statale Caravaggio</b> via Prinetti, 47 – 20127 Milano	<b>MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'</b>  <b>Sezione: 7</b>	Pag. 4 di 12
<b>Rev.: 1</b>	<b>Titolo: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

Prima di pubblicizzare le proprie attività formative l'ENTE, mediante riesame, assicura la coerenza e la completa corrispondenza tra requisiti della proposta formativa e quanto comunicato.

Uno specifico riesame viene fatto prima dell'accettazione di ogni iscrizione così da assicurare la soluzione di ogni possibile divergenza tra quanto pubblicizzato e quanto effettivamente percepito ed atteso.

Eventuali modifiche nell'erogazione del servizio vengono gestite dalla Direzione che ne avverte tempestivamente gli interessati.

### 7.2.3 Comunicazione con il Cliente

Con riferimento alla comunicazione col Cliente, il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale assicura l'efficacia delle metodologie adottate nel garantire la completezza e correttezza delle informazioni relative al proprio servizio, così come la disponibilità nell'accogliere ogni richiesta di informazione o di chiarimenti specie in merito alla gestione di attività formative, mandati e commesse in corso e a relative modifiche.

Particolare attenzione viene posta dall'ENTE per quanto riguarda le informazioni di ritorno da parte del Cliente inclusi in primo luogo gli eventuali reclami.

Questi ultimi vengono registrati sistematicamente, siano questi formalizzati o soltanto verbali.

Il singolo reclamo formale viene analizzato nelle sue cause e risolto mediante azione correttiva.

Il Sistema di Gestione per la Qualità interna assicura inoltre il controllo dell'efficacia della comunicazione in ordine al suo miglioramento.


### 7.3 Progettazione e sviluppo

Scopo di questa area del Manuale Assicurazione Qualità è quello di descrivere i criteri in base ai quali il Sistema Qualità dell'ENTE è in grado di assicurare l'esercizio del controllo sulle attività di progettazione svolte.

**Nella progettazione, l'ENTE assicura il rispetto dei requisiti eventualmente specificati dal cliente (es. per la Regione Lombardia, la progettazione dei propri processi di erogazione dei servizi assicura che i requisiti relativi ai valori limite degli indici di efficienza ed efficacia, di dotazione logistica, di situazione economico-finanziaria, di disponibilità di competenze professionale e di relazione con il territorio, inclusi i "requisiti aggiuntivi / precisazioni" e "indici misurabili, sono tenuti presenti fin dalle fasi iniziali di pianificazione della progettazione e di definizione degli elementi d'ingresso alla progettazione; questo comporta, per quanto applicabile, il coinvolgimento delle funzioni responsabili dei relativi ambiti, quali la contabilità, l'amministrazione, il marketing, le infrastrutture, la gestione dell'ambiente di lavoro, la comunicazione con l'esterno.**

#### 7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Il Sistema Qualità dell'ENTE assicura l'esercizio del controllo sulle attività di progettazione e sviluppo attraverso la loro puntuale pianificazione.

 <b>liceo artistico statale Caravaggio</b> via Prinetti, 47 – 20127 Milano	<b>MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'</b>  <b>Sezione: 7</b>	Pag. 5 di 12
<b>Rev.: 1</b>	<b>Titolo: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

La pianificazione della progettazione e dello sviluppo comporta per l'ENTE la determinazione di:

- a) fasi della progettazione e sviluppo
- b) adeguate attività di riesame, di verifica e di validazione per ogni fase di progettazione e sviluppo,
- c) responsabilità e autorità inerenti le fasi della progettazione e dello sviluppo.

L'ENTE assicura la corretta gestione dei mutui rapporti intercorrenti tra le diverse persone coinvolte nella progettazione e nello sviluppo così da garantire efficaci comunicazioni; assicura inoltre l'esplicita assegnazione delle responsabilità relative alle attività di progettazione e sviluppo a persone aventi la necessaria competenza.

Il Sistema Qualità dell'ENTE stabilisce l'aggiornamento dei contenuti della pianificazione in funzione del progredire della progettazione e dello sviluppo e ne fissa le modalità.

Al fine di pianificare e tenere sotto controllo la progettazione e lo sviluppo del servizio, l'ENTE assicura che vengono stabilite le fasi della progettazione e dello sviluppo e che per ognuna di esse sono stabilite le opportune attività specifiche di riesame, verifica e validazione;

### 7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'ENTE è in grado di assicurare la sicura definizione dei requisiti in ingresso alla progettazione ed in particolare di quelli funzionali e prestazionali, di quelli cogenti applicabili e di altri necessari alla corretta progettazione e sviluppo; assicura inoltre, che quando necessario, sono individuate e definite le opportune informazioni ottenute da precedenti progetti simili.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'ENTE assicura la verifica dell'adeguatezza di questi requisiti tramite riesame della loro completezza, della univoca interpretazione così come della coerenza tra essi esistente.


L'ENTE assicura il rispetto dei requisiti eventualmente specificati dal cliente (es. per la Regione Lombardia, la funzione progettazione fornisce alla funzione amministrativa il progetto tecnico completo di tutti i requisiti di prestazione del servizio e del prodotto al fine di permettere a quest'ultima di realizzare una corretta analisi previsionale dei costi).

### 7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'ENTE è in grado di assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo sono stabiliti in forma tale da consentire la loro verifica a fronte degli elementi in ingresso e che essi sono approvati prima del loro rilascio.

In particolare è assicurata la capacità degli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo di:

- soddisfare i requisiti in ingresso alla progettazione e allo sviluppo
- fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento e per l'erogazione di servizi
- contenere o richiamare i criteri di accettazione per i prodotti/servizi

 <b>liceo artistico statale Caravaggio</b> via Prinetti, 47 – 20127 Milano	<b>MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'</b>  <b>Sezione: 7</b>	Pag. 6 di 12
<b>Rev.: 1</b>	<b>Titolo: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

E, quanto questo costituisce un requisito del cliente (es. Regione Lombardia):

- Redige un documento analitico di previsione dei costi, le cui voci devono essere coerenti con i documenti del cliente stesso, nei casi di corsi da questo finanziati,
- determina le caratteristiche dei formatori e degli allievi partecipanti ai corsi/azioni e formalizza le competenze minime professionali e/culturali necessarie per la frequenza,
- definisce le eventuali responsabilità specifiche per la valutazione di queste caratteristiche
- stabilisce i criteri di controllo per assicurare la conformità del processo di erogazione del servizio, inclusi gli aspetti economici, a quanto progettato.

### 7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

La pianificazione della progettazione stabilisce le opportune fasi in cui effettuare riesami della progettazione e dello sviluppo stessi, in modo da garantire:

- la valutazione della capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti
- l'individuazione di tutti i problemi connessi alla progettazione e delle azioni necessarie.

I rappresentanti delle funzioni coinvolte nelle fasi della progettazione e dello sviluppo oggetto del riesame partecipano ai corrispondenti riesami.

Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni necessarie sono conservate secondo quanto descritto dalla procedura **PSQ 4.2.4** e dalla documentazione da questa espressamente richiamata.

**Nell'attività di riesame viene coinvolta la funzione amministrativa per approvare la previsione dei costi, quando questo costituisce un requisito del cliente.**

### 7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo


La pianificazione della progettazione stabilisce le opportune fasi in cui effettuare verifiche della progettazione e dello sviluppo stessi, in modo da garantire la congruenza tra gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo e i corrispondenti requisiti in ingresso.

Le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie sono conservate secondo quanto descritto dalla procedura **PSQ 4.2.4** e dalla documentazione da questa espressamente richiamata.

### 7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

La pianificazione della progettazione stabilisce la fase in cui effettuare la validazione della progettazione e dello sviluppo così da assicurare la capacità del servizio risultante dalla progettazione e dallo sviluppo di soddisfare i requisiti per l'applicazione specificata; questa validazione è estesa all'applicazione prevista nei limiti in cui questa è conosciuta.

Dove applicabile, la validazione viene completata prima della erogazione del servizio o dell'utilizzazione del servizio stesso.

 <b>liceo artistico statale Caravaggio</b> via Prinetti, 47 – 20127 Milano	<b>MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'</b>  <b>Sezione: 7</b>	Pag. 7 di 12
<b>Rev.: 1</b>	<b>Titolo: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

Le registrazioni dei risultati della validazione e delle eventuali azioni necessarie sono conservate secondo quanto descritto dalla procedura **PSQ 4.2.4** e dalla documentazione da questa espressamente richiamata.

### **7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo modifiche**

Il Sistema di Gestione per la Qualità assicura che le modifiche della progettazione e dello sviluppo sono sistematicamente identificate; assicura inoltre la conservazione delle relative registrazioni.

Ogni modifica viene, per quanto opportuno, riesaminata, verificata e validata; prima di essere attuata, questa viene approvata.

In sede di riesame della modifica vengono valutati anche gli effetti che questa ha sulle attività oggetto della progettazione e in particolare su quanto è già stato rilasciato al Cliente.

In questa stessa sede vengono valutate per ognuno degli elementi in uscita della progettazione le necessità di eseguire nuove verifiche e/o validazioni.

Le registrazioni dei risultati delle modifiche così come delle eventuali azioni necessarie sono conservate secondo quanto descritto dalla procedura **PSQ 4.2.4** e dalla documentazione da questa espressamente richiamata.

**Nella gestione delle modifiche viene in particolare coinvolta la funzione amministrativa al fine di accertare che le modifiche apportate al progetto non condizionino l'analisi revisionale dei costi oltre i limiti consentiti, quando questo costituisce un requisito del cliente.**

## **7.4 Approvvigionamenti**

La Responsabilità di gestione di quanto descritto in questa area del manuale è di competenza del Responsabile degli acquisti


### **7.4.1 Processo di approvvigionamento**

Scopo di questa area del Manuale del Sistema Qualità è quello di descrivere le principali attività svolte dal ENTE per assicurare la qualità degli approvvigionamenti.

Il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale è in grado di assicurare la conformità dei prodotti/servizi acquistati ai requisiti specificati per l'approvvigionamento, attraverso la puntuale definizione degli stessi secondo quanto pianificato e l'esecuzione dei controlli, sia sui prodotti/servizi che sull'organizzazione dei fornitori, commisurati per tipo ed estensione all'influenza che quanto acquistato avrà sul servizio finale.

A questo fine, il Sistema di Gestione per la Qualità dell'ENTE assicura che tutti i fornitori sono valutati e selezionati in funzione della loro capacità di fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti imposti dallaEnte..

L'ENTE si è dato criteri di valutazione, selezione e monitoraggio dei fornitori in ordine alla definizione dei fornitori accettabili anche in funzione della tipologia dei diversi prodotti e servizi approvvigionati.

 <b>liceo artistico statale Caravaggio</b> via Prinetti, 47 – 20127 Milano	<b>MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'</b>  <b>Sezione: 7</b>	Pag. 8 di 12
<b>Rev.: 1</b>	<b>Titolo: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

La valutazione dei fornitori di attività approvvigionate in outsourcing viene fatta tramite produzione di opportuna documentazione integrata quando opportuno da una visita specifica al fine di poterne controllare il processo.

La Direzione col supporto del responsabile dell'area approvvigionamenti e quello della offerta formativa è responsabile della valutazione dei fornitori.

**Nel caso in cui l'ENTE si avvale di competenze professionali esterne, provvede alla valutazione delle competenze professionali e delle esperienze lavorative utilizzando le stesse modalità di valutazione previste per il personale interno.**

I criteri osservati nella valutazione dei fornitori sono definiti dal corrispondente Documento Descrittivo del Processo e tengono conto di elementi quali:

- Certificazione secondo la normativa internazionale ISO 9001
- Esperienza pregressa, positiva e consolidata
- Esame con esito positivo delle capacità, dell'affidabilità, della qualità del servizio, della serietà e delle condizioni generali in cui l'ENTE opera.
- Esito positivo di visite da parte dell'ENTE per valutare la capacità e le modalità di lavoro nonché il controllo sul proprio processo.

I fornitori considerati idonei sono elencati sulla relativa modulistica.

Almeno una volta all'anno, la Direzione unitamente al Responsabile dell'offerta formativa e degli approvvigionamenti valuta le anomalie dei fornitori, incluse le non conformità di prodotto/servizio, così come l'efficacia dei provvedimenti presi dall'ENTE; nel caso di gravi anomalie dovute ad uno stesso fornitore il responsabile approvvigionamenti adotta ulteriori provvedimenti di richiamo dello stesso e in assenza di interventi efficaci da parte di questi, lo elimina dall'elenco dei fornitori idonei.

E' data evidenza documentata della verifica del mantenimento dell'idoneità a seguito del monitoraggio periodico dei fornitori.


La funzione acquisti tiene sotto controllo la scadenza della certificazione dei fornitori consultando il loro sito internet o quando applicabile, quello del Sincert.

I risultati di queste valutazioni così come quelli delle azioni susseguenti costituiscono delle registrazioni della qualità e come tali vengono conservati secondo quanto descritto dalla procedura documentata **PSQ 4.2.4**, relativa a questa specifica attività.

#### **7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento**

Per ogni prodotto/servizio approvvigionato, l'ENTE garantisce l'indicazione in ordine degli elementi tecnici che definiscono in modo puntuale i requisiti stabiliti dall'ENTE, inclusi quelli relativi ai controlli necessari a garantire la conformità dei prodotti/servizi ai requisiti stessi.

Gli ordini ai fornitori contengono tutte le informazioni necessarie a descrivere in modo univoco l'oggetto della fornitura, tramite l'indicazione dell'edizione applicabile della documentazione relativa al prodotto e servizio da approvvigionare così come i requisiti per l'approvazione del prodotto e servizio. Gli ordini ai fornitori specificano inoltre, per quanto applicabile, i requisiti per la qualificazione del personale e quelli del Sistema di Gestione per la Qualità.

 <b>liceo artistico statale Caravaggio</b> via Prinetti, 47 – 20127 Milano	<b>MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'</b>  <b>Sezione: 7</b>	Pag. 9 di 12
<b>Rev.: 1</b>	<b>Titolo: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

Nei casi di outsourcing l'ENTE in funzione della complessità della fornitura in termini di servizio e/o di processo, prescrive al fornitore il rispetto di istruzioni concordate così come la possibilità per l'ENTE di verificarne il puntuale rispetto.

Prima di emettere l'ordine al fornitore, viene assicurata l'adeguatezza dei requisiti specificati e la congruità con quanto stabilito.

### **7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionamenti**

Le modalità di verifica di tutti i prodotti/servizi approvvigionati, sono definiti sugli ordini o comunque comunicate al fornitore in modo documentato; queste verifiche vengono effettuate prima dell'utilizzo dei prodotti/servizi da parte dell' ENTE.

L'ENTE si riserva la facoltà di effettuare delle visite presso i fornitori per verificare la conformità di quanto ordinato ai requisiti specificati, inoltre, specialmente nel caso di attività date in outsourcing, si riserva il diritto di effettuare verifiche delle attività del fornitore in essere per accertare che il processo di questi assicuri la conformità dei servizi ai requisiti specificati.

Questa facoltà dell'ENTE è concordata preventivamente ed esplicitamente sull'ordine al fornitore. I risultati della verifica sono oggetto di un rapporto conservato, unitamente ai documenti della fornitura, e utilizzato come riferimento nella successiva fase di conferma della qualifica del fornitore.

Queste visite non modificano in alcun modo le responsabilità del fornitore garantendo in ogni caso all'ENTE il diritto di respingere i prodotti/servizi che risultassero comunque non conformi.

Quando previsto nel contratto, anche i Clienti possono effettuare visite di verifica presso il fornitore; questa facoltà del Cliente è esplicitata nell'ordine dell'ENTE al fornitore e queste visite non modificano le responsabilità dell'ENTE di fornire comunque prodotti conformi ai requisiti specificati.


### **7.5 Produzione ed erogazione del servizio**

Questa area del Manuale del Sistema Qualità ha lo scopo di definire i criteri adottati dall'ENTE per esercitare il controllo sulle attività proprie dell'erogazione del servizio.

#### **7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi**

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'ENTE è in grado di assicurare che per i diversi processi sono definite le modalità di pianificazione delle attività produttive e di erogazione di servizi tramite la definizione univoca e la comunicazione:

- delle caratteristiche del servizio
- delle istruzioni di lavoro, dove necessarie,
- delle attività di monitoraggio e di misurazione,
- delle attività per il rilascio e la consegna della documentazione connessa al servizio

 <b>liceo artistico statale Caravaggio</b> via Prinetti, 47 – 20127 Milano	<b>MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'</b>  <b>Sezione: 7</b>	Pag. 10 di 12
<b>Rev.: 1</b>	<b>Titolo: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

Le attività di erogazione dei servizi dell'ENTE sono pertanto tenute sotto controllo tramite la definizione univoca per ogni specifico processo di erogazione, e il controllo della effettiva applicazione:

- dello specifico piano di gestione,
- della documentazione applicabile,
- dei documenti descrittivi del processo applicabili allo specifico processo;
- della qualifica del personale cui è demandata l'esecuzione ed il controllo del processo;
- delle caratteristiche/modalità di ispezione,
- delle modalità di monitoraggio del servizio appropriati,
- della frequenza e della tipologia dei controlli;
- delle attività e dei criteri di accettabilità per il rilascio dei servizi e per l'eventuale assistenza
- dei risultati che costituiscono registrazioni della qualità;
- di ogni altro documento specifico riportato sul piano di gestione.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'ENTE è in grado di assicurare che tali informazioni siano rese disponibili per quanto applicabile, ai fornitori di attività in outsourcing, in modo documentato.

Le registrazioni relative ai processi e al personale qualificato, così come quelle riguardanti gli esiti delle attività, vengono sistematicamente effettuate e conservate; queste registrazioni della qualità relative ai processi adottati nell'ENTE sono esplicitate nella documentazione espressamente richiamata dalla procedura PSQ 4.2.4.

Quando questo costituisce un requisito del cliente, nell'erogazione delle fasi del servizio, l'andamento degli indici e i rispettivi valori limite di efficienza ed efficacia, di dotazione logistica, di situazione economico-finanziaria, di disponibilità di competenze professionali e di relazione con il territorio, per quanto applicabili, è sottoposto a monitoraggio continuo e la raccolta dati e la valutazione degli indici proseguono anche dopo la conclusione del servizio.


### **7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi**

Per i processi che richiedono la validazione, in quanto eventuali carenze possono evidenziarsi solo dopo che il servizio viene erogato e utilizzato, il Sistema di Gestione per la Qualità dell'ENTE garantisce che questi sono univocamente individuati e per essi sono definiti i criteri per il riesame e l'approvazione del processo e la qualificazione del personale, l'uso di metodi e procedure definite, i requisiti per le registrazioni e la rivalidazione.

### **7.5.3 Identificazione e rintracciabilità**

#### **Identificazione**

In generale tutti i documenti che si riferiscono ad un servizio sono identificati in modo tale da garantirne la correlazione con la specifica pratica e/o commessa.

 <b>liceo artistico statale Caravaggio</b> via Prinetti, 47 – 20127 Milano	<b>MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'</b>  <b>Sezione: 7</b>	Pag. 11 di 12
Rev.: 1	Titolo: <b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

## Rintracciabilità

Il Sistema di Gestione per la Qualità assicura il mantenimento della rintracciabilità di documenti relativi ad uno specifico servizio quando questo costituisce un requisito.

Nel caso di attività assegnate a terzi (outsourcing), il Sistema di Gestione per la Qualità assicura il mantenimento dell'identificazione e della rintracciabilità anche presso questi fornitori.

Le modalità di svolgimento delle attività, così come le relative registrazioni, sono documentate nel relativo DDP.

### 7.5.4 Proprietà del Cliente

Quanto descritto nella presente area si applica a tutte le attività che regolano la gestione dei documenti, intendendo con questo termine qualsiasi tipo di informazione su qualsiasi supporto che il Cliente consegna o comunica alla Ente per essere utilizzato.

I criteri e le modalità con cui gestire i documenti come sopra definiti, di proprietà del Cliente e destinati ad essere utilizzati per la corretta erogazione del servizio, al fine di assicurarne il controllo delle modalità di gestione, la conservazione così come l'ideale identificazione, rintracciabilità e protezione anche in ordine alla riservatezza, sono documentati nel relativo DDP; in particolare l'identificazione assicura il controllo di ogni documento a partire dal ricevimento da parte dell'ENTE sino alla riconsegna ai clienti o alla archiviazione e/o distruzione, secondo quanto consentito dalla normativa e/o concordato col Cliente stesso..

In particolare all'atto del ricevimento di documenti e informazioni forniti dal Cliente e destinati ad essere utilizzati per l'esecuzione della commessa/pratica commissionata, la funzione produzione provvede ad effettuare:


- controlli atti ad accertare la idoneità e completezza dei documenti e dei dati ricevuti
- l'identificazione dei documenti con specifici riferimenti
- l'archiviazione e la conservazione dei documenti ricevuti

Nel caso si riscontrino una non conformità di qualsiasi natura, questa viene formalizzata nel *Rapporto di non conformità* e vengono presi immediati contatti con il committente per risolvere al meglio l'inconveniente riscontrato.

Tutti i prodotti/documenti eventualmente persi, danneggiati o comunque inadatti all'utilizzazione, sono oggetto di opportune registrazioni e relazioni che vengono tempestivamente notificate al Cliente.

Sebbene i controlli effettuati dall'Ente sui prodotti forniti dal Cliente non sollevano comunque il Cliente stesso dalla responsabilità di fornire prodotti accettabili, rimane responsabilità dell'ENTE accertare che le caratteristiche dei documenti forniti dal Cliente siano adatte all'impiego previsto e segnalare ogni eventuale anomalia e concordare con il Cliente i provvedimenti necessari.

Le modalità di svolgimento delle attività, così come le relative registrazioni, sono documentate.

 <b>liceo artistico statale Caravaggio</b> via Prinetti, 47 – 20127 Milano	<b>MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'</b>  <b>Sezione: 7</b>	Pag. 12 di 12
<b>Rev.: 1</b>	<b>Titolo: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

### **7.5.5 Conservazione dei prodotti/documenti**

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'ENTE assicura il mantenimento della conformità dei documenti e dei dati pronti per la comunicazione e trasmissione al Cliente stesso o ad altri per suo conto.

I documenti identificati secondo i criteri del punto 7.5.3 sono sistemati in spazi idonei per la archiviazione temporanea e in ogni caso ne viene verificata l'integrità prima dell'invio al Cliente.

Eventuali richieste specifiche del Cliente sono riportate sulla documentazione di commessa

Quanto giudicato non conforme viene identificato e segregato e trattato secondo le modalità descritte dalla procedura PSQ 8.3.0

In generale le modalità di custodia fisica utilizzata per la trasmissione dei documenti e dei dati si limitano a prevenirne il danneggiamento o lo smarrimento e ad assicurare la loro sigillatura ai fini della riservatezza.

Nel caso di attività assegnate a terzi (outsourcing), il sistema qualità dell'ENTE assicura per i propri servizi, l'applicazione delle stesse metodologie anche presso questi fornitori.

Le modalità di svolgimento delle attività, così come le relative registrazioni, sono documentate.

### **7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione**

L'ENTE ha individuato nei questionari di valutazione e in specifici documenti di simulazione i dispositivi di monitoraggio e misurazione necessari a dar evidenza dell'efficacia del servizio erogato; ha inoltre definito le relative modalità di utilizzo atte ad assicurare lo svolgimento dell'attività di monitoraggio conformemente ai requisiti stabiliti.

L' adeguatezza di questi strumenti viene periodicamente verificata.

**Nel caso in cui questo costituisca un requisito del cliente (es. Regione Lombardia) e, per quanto applicabile, gli strumenti utilizzati sono tenuti sotto controllo anche in accordo alle prescrizioni dell'indice / requisito B.1.4 delle linee guida della Regione Lombardia;**