 A.F.P. COLLINE ASTIGIANE	Gestione Accreditamento	Data emissione: 28/05/12 Ed. 05 REV. N° 0 Data revisione: 28/05/12 Pag. 1 di 11
	FLUSSO FGQ 7.4	
TITOLO:		APPROVVIGIONAMENTO

CAPITOLI	PAG
- DOCUMENTI E ARCHIVIAZIONE	1
1 - SCOPO	2
2 - CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3 - RESPONSABILITÀ	2
4 - MODALITÀ OPERATIVE	2
4.1 – Processo di approvvigionamento	2
4.2 – informazioni per l'approvvigionamento	7
4.3 – Verifica dei prodotti/servizi approvvigionati	10
4.4 – Monitoraggio e misura del processo, verifica efficacia	10

ALLEGATI, TEMPI E MODALITÀ DI ARCHIVIAZIONE:


CODICE	TITOLO	Archivio		Tempo minimo		Resp.
		Utilizz.	Tipo doc.	cartaceo	Inf.	
MR.7.4.1	Scheda del fornitore/Legenda per la valutazione dei fornitori/Valutazione annuale dei fornitori/Elenco dei fornitori	AMM	Doc. Q	3 anni	Ult. ed	AMM
MR.7.4.2	Scheda formatori/consulenti/Legenda per la valutazione/Valutazione annuale dei formatori/Elenco formatori-consulenti qualificati	AMM	Doc. Q	3 anni	Ult. ed	AMM - RFO
MR.7.4.3	Scheda valutazione e qualifica formatore/consulente	DIR	Doc. Q	3 anni	Ult. ed	AMM
MR.7.4.6	Ordine/Richiesta acquisto materiali	AMM	Doc. Q	3 anni	Ult. ed	AMM
MR.7.4.6/A	Ordine / Richiesta acquisto materiali - Asti	AMM	Doc. Q	3 anni	Ult. ed	AMM
MR.7.4.7	Scheda prodotto carico/scarico	FORM	Doc. Q	3 anni	Ult. ed	SEG
MR.7.4.8	Scheda menu	FORM	Doc. Q	3 anni	Ult. ed	SEG
MR.7.4.9	Controllo temperature frigoriferi	FORM	Doc. Q	3 anni	Ult. ed	SEG
MR.7.4.9 a	Controllo temperature frigoriferi sala-bar	FORM	Doc. Q	3 anni	Ult. ed	SEG
MR.7.4.10	Giustificativo erogazione attività fuori sede	AMM	Doc. Q	1 anno	Ult. ed	AMM

RIFERIMENTI

Manuale Operativo Sinottico Regione Piemonte

EMISSIONE VERIFICA	APPROVAZIONE		
RD	DIR	RFO	AMM

DESTINATARIO	COPIA N°

 A.F.P. COLLINE ASTIGIANE	Gestione Accreditamento	Data emissione: 28/05/12 Ed. 05 REV. N° 0 Data revisione: 28/05/12 Pag. 2 di 11
	FLUSSO FGQ 7.4	
TITOLO:		APPROVVIGIONAMENTO

1. SCOPO

Definire le responsabilità e le modalità operative necessarie ad assicurare l'acquisto di prodotti/servizi conformi ai requisiti specificati.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le attività collegate alla valutazione dei fornitori prodotti/servizi strategici, ovvero che direttamente o indirettamente influenzano la qualità e sicurezza prodotti/servizi forniti, alle informazioni necessarie per la formalizzazione degli ordini di acquisto e alla verifica di quanto acquistato.

3. RESPONSABILITÀ

La Direzione accetta i fornitori di materiali e servizi, così come ne effettua la riconferma periodica. Per tale attività si avvale della collaborazione del Responsabile della Qualità/Accreditamento che provvede a raccogliere le informazioni necessarie agli addetti ai lavori.

Il Responsabile della qualità/accreditamento mantiene aggiornati gli elenchi dei fornitori valutati ed accettati e li mette a disposizione degli addetti all'emissione di ordini di acquisto.

Il personale incaricato alla ricezione dei prodotti verifica la conformità.

4 . MODALITA' OPERATIVE

4.1 **PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO**

4.1.1 *SELEZIONE E QUALIFICA DEI FORNITORI DI PRODOTTI E SERVIZI AUSILIARI*


TIPOLOGIA DELLE FORNITURE

Le forniture di prodotti e servizi ausiliari utilizzati dalla Struttura sono le seguenti:

- servizi pubblicitari
- fornitura e assistenza delle attrezzature (sia didattiche che altro) ed eventuali ambienti logistici
- materiale di consumo didattico/sussidiario
- alberghi/ristoranti
- consulenze e prestazioni
- Altro necessario per l'attività

RACCOLTA INFORMAZIONI E DATI SIGNIFICATIVI.

Nei casi in cui occorre acquisire un servizio da un fornitore non qualificato, oppure un fornitore propone le sue prestazioni, il Direttore, provvede alla raccolta di informazioni e dati significativi che riguardano il potenziale fornitore.

 A.F.P. COLLINE ASTIGIANE	Gestione Accreditemento	Data emissione: 28/05/12 Ed. 05 REV. N° 0 Data revisione: 28/05/12 Pag. 3 di 11
	FLUSSO FGQ 7.4	
TITOLO:		APPROVVIGIONAMENTO

Le informazioni raccolte permetteranno di compilare la scheda fornitore inserita nel programma PROFORMA e la scheda elettronica del fornitore (all. MR.7.4.1 in excel), le quali definiscono principalmente:

- anagrafica del fornitore
- servizio/prodotto offerto
- eventuale verbale di incontro / visita con il fornitore in oggetto
- eventuale copia del certificato UNI EN ISO 9000 e/o accreditemento Reg.
- eventuali referenze
- eventuali considerazioni e commenti del rappresentante della direzione sul livello di qualità previsto per le forniture
- Altro, vedi schede

In caso di apporti cartacei da parte del fornitore il responsabile della qualità/accreditemento li allega alla scheda MR.7.4.1. La scheda elettronica del fornitore verrà compilata in tutte le sue parti (se possibile), è validata dal direttore mediante l'apposizione della firma nel foglio elettronico per approvazione.

VALUTAZIONE DEL FORNITORE DI BENI

Per la prima valutazione, la direzione valuta i fornitori considerando alcune caratteristiche fondamentali di seguito definite:

- comprovata capacità nell'espletamento dei servizi (referenze)
- fattore economico
- certificazione del sistema qualità
- comprovata affidabilità nel tempo dei prodotti/servizi di cui il centro. usufruisce (fornitore storico) in base a forniture precedenti similari.

Per la qualifica dei fornitori di prodotti e servizi ausiliari quali:

- attrezzature finalizzate alla didattica e alla vendita
- materiale didattico/sussidiario

viene effettuata, se necessario, anche una visita in loco per accertare la presenza dei requisiti desiderati.

In caso di fornitori in prova la direzione incarica il personale addetto alla verifica delle forniture di verificare tutto quanto approvvigionato in modo dettagliato e funzionale al momento dell'arrivo della merce presso la struttura.

La gestione delle procedure di valutazione viene gestita mediante il MR.7.4.1.

VALUTAZIONE DEL FORNITORE DI SERVIZI (formatori, consulenti)

Per la prima valutazione, la direzione opera la scelta del candidato tramite il controllo del curriculum. A questa fase segue il colloquio: gli esaminatori comunicano alla segreteria di contattare e prendere appuntamento con l'aspirante.


Dal colloquio con l'aspirante, in cui viene confermata la veridicità del curriculum mediante alcune considerazioni sul contenuto, devono essere appurate alcune caratteristiche.

Nell'allegato "SCHEDA VALUTAZIONE E QUALIFICA FORMATORE/CONSULENTE ESTERNO"

MR.7.4.3 sono presenti le caratteristiche personali che l'aspirante deve possedere in numero sufficiente per essere qualificato per l'attività/mansione o l'incarico con l'utenza.

In caso di valutazione positiva, previo il superamento del periodo di valutazione, il fornitore viene inserito nella gestione dei fornitori qualificati (MR.7.4.2) restandovi come "Nuovo", se privo di incarichi, oppure "Omologato in prova" se incaricato.

La documentazione cartacea raccolta e prodotta del fornitore o dal dipendente viene archiviata in una cartellina/fascicolo nominativa a cura del responsabile coinvolto dalle registrazioni delle attività riferite al personale interno o fornitore.

 A.F.P. COLLINE ASTIGIANE	Gestione Accredimento	Data emissione: 28/05/12 Ed. 05 REV. N° 0
	FLUSSO FGQ 7.4	Data revisione: 28/05/12 Pag. 4 di 11
TITOLO:		APPROVVIGIONAMENTO

Per la valutazione dei fornitori di servizi si applica una differenziazione tra formatori in carica (formatori in servizio da più di un anno) e formatori omologati in prova (formatori al primo anno di servizio, oppure formatori riutilizzati dopo almeno due anni di interruzione del servizio):

- la valutazione dei formatori omologati in prova terrà conto non solo della valutazione della Direzione (Puntualità; presenza attività pre-post aula/ufficio; Utilizzo modulistica; Qualità dispense; Titolo di studio; Esperienza; Aggiornamento Professionale; N.C.; Partecipazione ad attività extracorso), ma anche della Media valutazione gradimento allievi nell'anno e della Media valutazione apprendimento allievi nell'anno. Per i formatori omologati in prova, in caso di valutazioni da parte degli allievi inferiori al 60 % riscontrate su una classe e/o di valutazioni da parte degli allievi inferiori al 70% riscontrate su più classi e/o di valutazione finale della Direzione inferiore al 70%, la Direzione, dopo aver appurato le ragioni alla base delle criticità riscontrate, valuterà l'opportunità di riconsiderare la conferma del formatore per l'anno formativo seguente.

Nel caso in cui la Direzione ritenga necessario confermare comunque il formatore, questi dovrà essere messo in formazione ed affiancato da un formatore esperto, operante nell'ambito formativo da almeno 10 anni, che lo supporti attivamente nelle fasi più significative della didattica. Il formatore riconfermato nonostante la valutazione negativa continuerà ad essere valutato come omologato in prova anche per l'anno formativo seguente.

- I formatori in carica saranno valutati esclusivamente dalla direzione attraverso il modello MR.7.4.2, di cui non saranno compilate le sezioni relative al calcolo della media valutazione gradimento allievi, e della media valutazione apprendimento allievi. I formatori in carica saranno valutati integralmente solo nei casi in cui siano presenti N.C. riguardanti la didattica, oppure nei casi in cui emergano valutazioni gradimento allievi inferiori al 70%, ovvero una valutazione finale della direzione inferiore al 70%. Nel caso di valutazioni da parte degli allievi inferiori al 60 % riscontrate su una classe e/o di valutazioni da parte degli allievi inferiori al 70% riscontrate su più classi e/o di valutazione finale della Direzione inferiore al 70%, la Direzione, dopo aver appurato le ragioni alla base delle criticità riscontrate, porrà il formatore in formazione e gli affiancherà un formatore esperto, operante nell'ambito formativo da almeno 10 anni, che lo supporterà attivamente nelle fasi più significative della didattica per tutto l'anno formativo seguente fino al raggiungimento di un miglior livello di efficienza dal punto di vista della didattica.

MANTENIMENTO DELLA QUALIFICA.

Il mantenimento dello stato di fornitore accettato è monitorato sulla base della continuità di conformità nella soddisfazione dei requisiti di acquisto. Eventuali casi di non conformità, parziali o totali, a carico di fornitori sono annotati sulle schede del fornitore e, se non recuperati rapidamente con azioni di trattamento o azioni correttive da parte dello stesso, comportano la sospensione dello stato di fornitore accettato. Il ripetersi di tre casi di non conformità, anche se recuperati rapidamente, comportano la sospensione dello stato di fornitore qualificato (a volte può succedere che un fornitore non venga più riconfermato per motivi di economicità senza che siano state rilevate delle non conformità)


Almeno una volta all'anno, il direttore, esamina l'attività di ogni fornitore valutando eventuali rapporti di non conformità e/o segnalazioni di disservizi

Sono in particolare valutati gli eventuali fornitori in "prova" e quelli con un numero di non conformità superiore a tre, tali non conformità vengono registrate dal rappresentante della Direzione aggiornando la scheda di valutazione (MR.7.4.1).

Scopo quindi della riunione è:

- confermare il fornitore
- stabilire ulteriori periodi di prova
- cancellare il fornitore dall'elenco

Il Direttore, conseguentemente all'esito della riunione, conferma o meno la qualifica:

 A.F.P. COLLINE ASTIGIANE	Gestione Accreditamento	Data emissione: 28/05/12 Ed. 05 REV. N° 0 Data revisione: 28/05/12 Pag. 5 di 11
	FLUSSO FGQ 7.4	
TITOLO:		APPROVVIGIONAMENTO

- in caso negativo alla scheda informatizzata viene apposto il colore arancione di sfondo a futura memoria, inoltre il fornitore viene escluso dall'elenco del foglio informatico MR.7.4.1 (sempre con il colore arancione);
- in caso positivo il fornitore resta qualificato fino al prossimo riesame, in questo caso si aggiorna la data di scadenza nell'allegato informatizzato MR.7.4.1 (elenco fornitori) a conferma del possibile utilizzo da parte delle figure necessitanti.

OUTSOURCING – Modalità di mantenimento della qualifica

Per i fornitori in OUTSOURCING la direzione ha disposto che a seguito della qualifica in ingresso il fornitore in oggetto sia verificato come si trattasse di un processo interno, in particolare:

- Subisca le VII come un processo interno quando l'attività svolta per l'organizzazione viene erogata all'interno della sede
- Se la sede di svolgimento delle attività è erogata/prodotta presso la sede del fornitore stesso, l'organizzazione ha disposto che esso venga verificato solamente in caso di NC
- A seguito di una sola NC venga intrapresa la soluzione immediata da parte del fornitore, con la conseguente notificazione sul modulo MR.7.4.1.
- In caso di NC si attiva immediatamente un periodo di prova come descritto in questa procedura

4.1.2 SELEZIONE E QUALIFICA DEI FORMATORI/CONSULENTI ESTERNI

MODALITA' DI SELEZIONE

La selezione dei formatori e consulenti esterni interni avviene a seguito di:

- esame del curriculum vitae fornito dal formatore
- colloquio con il formatore da parte del direttore e/o suo incaricato

Gli esiti sono registrati nella scheda "scheda valutazione e qualifica formatore/consulente" (all. MR.7.4.3), dove sono riportati i dati anagrafici e le caratteristiche professionali del formatore.

QUALIFICA DEL FORMATORE

Attraverso l'esame della documentazione prodotta dal formatore e dall'esito del colloquio, il Direttore procede a valutare il profilo del formatore in relazione alla professionalità richiesta.


Registra il livello di valutazione raggiunto per ogni requisito previsto dalla scheda, assegnando, in base al punteggio ottenuto, una valutazione corrispondente a:

- scarso
- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

Sulla stessa scheda, nello spazio assegnato, vengono annotati eventuali aspetti che emergono dal colloquio, ritenuti interessanti per l'erogazione di altri servizi formativi o consulenziali.

É stabilito che, durante la fase di qualifica del formatore, il responsabile formazione possa individuare quei requisiti di conoscenza professionale che consentono di attribuire al formatore anche la qualifica di possibile tutor.

Quando la media del punteggio è uguale o inferiore a 55 o si verificano altre condizioni descritte nell'allegato MR.7.4.3, il formatore non viene qualificato.

 A.F.P. COLLINE ASTIGIANE	Gestione Accreditemento	Data emissione: 28/05/12 Ed. 05 REV. N° 0
	FLUSSO FGQ 7.4	Data revisione: 28/05/12 Pag. 6 di 11
TITOLO:		APPROVVIGIONAMENTO

Come descritto nella scheda di “valutazione e qualificazione formatore/consulente” l’omologazione definitiva è condizionata dall’esito positivo dei riscontri sul campo (primo/primi corsi/erogazioni), in caso positivo nella scheda del formatore in oggetto il responsabile formazione e/o il direttore attestano la qualifica mediante firma di approvazione: l’omologazione è a questo punto definitiva.

MANTENIMENTO QUALIFICA.

Il mantenimento della qualifica è soggetto al costante monitoraggio delle attività di cui il formatore/consulente è incaricato.

Fattore preferenziale per il formatore è il risultato del “Questionario soddisfazione cliente (allievi/e)”, così come sono fondamentali gli aspetti relazionali e comportamentali nei confronti della struttura. Qualora il formatore riporti da un gruppo classe valutazioni globali inferiori al 70%, Dir si attiverà, mediante apertura di N.C. e azione correttiva, per verificare le ragioni che hanno determinato tale valutazione e analizzerà i risultati riportati dal formatore sia in termini di soddisfazione cliente sia in termini di valutazione allievi e di percentuale di alunni che hanno raggiunto una valutazione sufficiente. Dir provvederà pertanto a reiterare, anche nel caso di formatori storici, la compilazione della scheda formatore in tutte le sue parti. Qualora le valutazioni negative risultassero reiterate e frequenti, Dir provvederà a mettere il formatore in formazione o a ridefinire il suo incarico qualora la formazione non determini i risultati attesi.

Il curriculum vitae viene aggiornato dal formatore (ogni anno il formatore deve consegnare il curriculum personale aggiornato) e dalla struttura in funzione delle esperienze professionali e dei corsi effettuati per conto della struttura.

Quando sussistono condizioni di negatività e/o scadimento del livello professionale, possono essere attivate azioni correttive, azioni preventive e/o richiami che, se non permetteranno il raggiungimento del livello stabilito, non consentiranno il mantenimento della qualifica, inoltre il fornitore viene escluso dall’elenco MR.7.4.2. In caso di valutazione positiva il fornitore formatore rimane nell’elenco fornitori qualificati MR.7.4.1 sino alla prossima verifica annuale

4.1.3 FASE TRANSITORIA DI TUTTI I FORNITORI

La struttura ha considerato fornitore storico, un fornitore che abbia fornito almeno da un anno beni o servizi all’organizzazione.

In tale periodo di valutazione (un anno), se non sono state riscontrate non conformità tali da non permettere l’immediata squalifica del fornitore stesso, il fornitore resta qualificato. Nel corso del primo anno il formatore viene monitorato non soltanto mediante il questionario soddisfazione cliente, ma anche attraverso il controllo delle valutazioni raggiunte dai propri corsisti e il controllo delle percentuali di corsisti che avranno raggiunto valutazione sufficiente.

In caso contrario la funzione acquisitrice può procedere a non qualificare il fornitore in esame oppure di metterlo in “prova”.

Nel caso un fornitore omologato dalla struttura non presti servizi/forniture per un periodo di anni 2, il fornitore non viene escluso dall’elenco ma viene segnalato nella scheda con il colore azzurro


Per l’utilizzo di questo tipo di fornitori dn cui non si è usufruito per 2 anni si procede alla qualifica come per il nuovo fornitore.

4.1.4 FORMATORI ESTERNI

Il Direttore nomina il formatore tramite contratto /lettera d’incarico (diverso per tipologia di contratto). Detto documento contiene tutti i requisiti giuridici per la fornitura di collaborazione:

- occasionale con ritenuta d’acconto
- Contratti di lavoro a progetto con ritenuta assimilata ai redditi da lavoro dipendente
- professionale soggetta ad IVA

La lettera di incarico viene altresì firmata per accettazione dal formatore a cui viene rilasciata la copia, l’originale viene allegato al contenitore riguardante la documentazione del singolo formatore

 A.F.P. COLLINE ASTIGIANE	Gestione Accreditamento	Data emissione: 28/05/12 Ed. 05 REV. N° 0 Data revisione: 28/05/12 Pag. 7 di 11
	FLUSSO FGQ 7.4	
TITOLO:		APPROVVIGIONAMENTO

4.1.5 FORNITORI DI PRESTAZIONE E MATERIALI

Se un fornitore dall'Agenzia richiede specifici materiali, reperibili da un proprio fornitore, per svolgere il lavoro assegnato, il subfornitore non viene considerato fornitore dell'Agenzia anche in caso la spesa venga liquidata dall'agenzia stessa.

Tale subfornitore subirà comunque i controlli della merce in ingresso come per qualsiasi approvvigionamento a cura del personale preposto.

4.1.6 FORNITORI OCCASIONALI

Rientrano in questa tipologia tutti quei fornitori che vengono utilizzati una sola volta o in modo discontinuo (es. una volta ogni due anni).

Tali fornitori non rientrano nelle valutazioni annuali ma come per il punto precedente vengono verificate le forniture al loro ingresso presso l'Agenzia, per ogni fornitura viene accertata la disponibilità ed il costo della spesa prima dell'approvvigionamento, tale azione permette di raccogliere informazioni inerenti l'analisi del fornitore in termini di affidabilità.

4.2. INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

4.2.1 MODALITÀ DI GESTIONE DEGLI ACQUISTI DI MATERIALI E/O SERVIZI

Per l'acquisto delle materie prime per i reparti di cucina e sala/bar gli chef, in base al menù stabilito settimanalmente (per i singoli corsi), alle scorte esistenti ed alle richieste eventualmente inoltrate dal responsabile di sala/bar, compilano l'ordinativo del materiale occorrente e provvedono alle ordinazioni telefoniche previa autorizzazione (scritta) della direzione. (Gli ordini verranno redatti mediante l'utilizzo dei seguenti moduli: MR.7.4.6 (per la sede di Agliano Terme); MR.7.4.6-A (per la sede di Asti).

Tali prodotti saranno controllati all'arrivo dallo chef presente in servizio o suo delegato, confrontando la copia dell'ordine approvato con il documento di trasporto e spuntando il documento di trasporto voce per voce verificando la merce arrivata e firma il documento di trasporto per ricevuta.


Per l'acquisto del Materiale di cancelleria per la segreteria e per la didattica, di pulizia o di generi vari, la segreteria/amministrazione predispone gli ordinativi (a volte anche verbale) e li sottopone alla firma della direzione. Dopo l'autorizzazione provvede all'ordinazione tramite fax, telefono, direttamente con il rappresentante della ditta o acquisto diretto presso la ditta. Tali prodotti saranno controllati all'arrivo dalla segreteria/amministrazione che firma il documento di trasporto per ricevuta.

Per la manutenzione delle attrezzature d'ufficio e didattiche, dopo la segnalazione, da parte della persona che ha rilevato il guasto o l'anomalia, redatta per iscritto sul registro segnalazioni, la segreteria provvede ad avvisare la direzione, la quale darà disposizioni in merito per redigere la richiesta d'intervento.

Quando l'acquisto è effettuato direttamente presso negozi o comunque in pubblici esercizi, la persona incaricata dalla direzione, dalla segreteria o dall'amministrazione, dovrà firmare in calce il documento fiscale al fine di dare evidenza della propria responsabilità.

Per gli acquisti/manutenzioni che prevedono contratti e/o accordi di fornitura, in mancanza di contratti specifici redatti dal fornitore, l'amministrazione emette regolare documento di acquisto sul quale sono indicati almeno i seguenti requisiti:

- data emissione
- dati anagrafici del fornitore
- luogo di consegna (se diverso da quello in intestazione)
- condizioni di resa e di consegna
- dichiarazione/certificazione D.Lgs. 81/08 (per contratti di locazione/comodato)
- manutenzione assistenza (per le attrezzature fornite)
- termini di pagamento
- riferimento all'eventuale offerta del fornitore, anche se telefonica
- descrizione dei prodotti o dei servizi con caratteristiche tecniche ed eventualmente le norme di riferimento per quei prodotti o servizi che lo richiedono (es. Schede di sicurezza dei materiali)
- prezzo per unità di misura o fornitura

 A.F.P. COLLINE ASTIGIANE	Gestione Accreditamento	Data emissione: 28/05/12 Ed. 05 REV. N° 0 Data revisione: 28/05/12 Pag. 8 di 11
	FLUSSO FGQ 7.4	
TITOLO:		APPROVVIGIONAMENTO

- data di consegna

La segreteria o suo incaricato, alla ricezione delle apparecchiature/ /materiale/prodotti (le operazioni descritte vengono effettuate per qualsiasi merce in entrata alla struttura), effettua il controllo della merce nel modo seguente:

- Verifica la quantità e la tipologia della merce, spuntando (apponendo un segno) a fianco delle voci contenute nell'ordine
- Verifica l'ordine con il DDT rilasciato dall'autista o trasportatore
- Effettua un controllo visivo dell'integrità delle confezioni e/o della merce
- Verifica le quantità in base al documento di trasporto

Il Controllo successivo di quantità/qualità della merce, per le quali il disimballaggio e il controllo non può, per motivi evidenti di tempo, essere effettuato subito, prevede:

- al controllo visivo ad imballo rimosso
- alla verifica della funzionalità
- alla verifica della corrispondenza della documentazione allegata
- alla verifica della lingua con cui la documentazione allegata è scritta
- alla corrispondenza di quanto richiesto con quanto descritto nel depliant o catalogo fornito per l'acquisto dal fornitore.

Effettuati i controlli su descritti, in caso positivo la merce passa alla fase successiva di immagazzinamento e/o distribuzione, in caso negativo, alla merce non conforme viene apposto un cartellino .per il successivo trattamento.

CATALOGAZIONE E CONTROLLO ATTREZZATURE

Le attrezzature, necessitanti di manutenzione, sia per uso della struttura, sia per uso didattico vengono catalogate mediante l'applicazione di un cartellino MR.6.3.4 adesivo, esso riporta il N° di riferimento dell'attrezzatura e la prossima data di manutenzione programmata prevista (facendo riferimento al periodo di tempo dichiarato dal costruttore descritto nella documentazione dell'attrezzatura alla voce "uso e manutenzione"). Per agevolare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature il N° di riferimento dell'attrezzatura viene inserito in un elenco delle attrezzature e nella scheda di riferimento riservata della macchina presente nel foglio informatico in excel MR.6.3.2

Il responsabile incaricato dall'amministrazione delle verifiche delle attrezzature, prima del loro utilizzo per uno specifico corso deve:

- informarsi su quali attrezzature verranno impiegate per il corso (verifica da eseguirsi in fase di progettazione di massima)
- verificarne il funzionamento
- annotarsi il codice dell'attrezzatura
- verificare se l'attrezzatura necessita di manutenzione tramite la scheda macchina MR.6.3.2
- provvedere ad eventuali interventi di manutenzione o ripristino
- provvede alla registrazione nella scheda delle manutenzioni ordinarie e straordinarie

per le attrezzature adibite non ad uso didattico il responsabile della manutenzione e della segnalazione di eventuali anomalie è la persona che la utilizza, fermo restando che le annotazioni sulle schede vengono eseguite solamente dal responsabile amm.vo.

Almeno una volta all'anno, direttore e il rappresentante della direzione si riuniscono al fine di esaminare lo stato delle attrezzature della struttura


INFRASTRUTTURE

La struttura ha attivato, per l'erogazione del proprio servizio, sia formativo, sia orientativo, il controllo delle infrastrutture.

Le infrastrutture interne ed esterne vengono verificate annualmente dalla direzione o suo incaricato mediante il modulo IL 01.25, in modo da garantirne la funzionalità e l'adeguatezza.

AMBIENTE DI LAVORO

L'ambiente di lavoro risulta controllato dalla normativa vigente (D.Lgs. 81/08), il responsabile della garanzia dell'ambiente di lavoro è RSPP.

 A.F.P. COLLINE ASTIGIANE	Gestione Accreditamento	Data emissione: 28/05/12 Ed. 05 REV. N° 0
	FLUSSO FGQ 7.4	Data revisione: 28/05/12 Pag. 9 di 11
TITOLO:		APPROVVIGIONAMENTO

Esso ha la responsabilità di eseguire quanto stabilito nel MQ, e quanto descritto nel piano di emergenza ai quale si rimanda.

MODALITÀ DI GESTIONE DEI FRIGORIFERI

Gli alimenti deperibili sono depositati in armadi frigoriferi per garantirne la conservazione per il tempo necessario al loro utilizzo.

Il periodo di permanenza degli alimenti in dispensa, in armadi frigoriferi è sempre limitato. Sono comunque in atto rilievi quotidiani sulle temperature in accordo con quanto presente nel manuale HACCP vigente presso l'agenzia formativa.

MATERIALE NON CONFORME

Il Materiale accertato non conforme, sarà ritirato o sostituito a seconda degli accordi telefonici che intercorreranno con il fornitore .

La non conformità, compilata dalla funzione della Struttura al momento della rilevazione, seguirà l'iter delle non conformità descritto nella procedura PGQ 8.3 e quanto descritto nel punto 4.1.1, una copia di essa verrà inviata in allegato alla lettera di specifica della problematica (su carta intestata) al fornitore a cura del resp. Segreteria.

FORNITURA PUBBLICITARIA

Fa parte delle forniture il servizio pubblicitario richiesto alle agenzie specializzate.

Il responsabile analisi fabbisogni in collaborazione con il progettista elabora l'offerta pubblicitaria del corso (valida anche per corsi finanziati) secondo le seguenti fasi:


- definizione: temi e contenuti secondo le tipologie espresse
- definizione parte economica
- assemblaggio documentazione
- consegna (offerta)

L'offerta all'utenza si avvale di quanto descritto in merito dal manuale sinottico della Regione Piemonte

- In particolare:
- redazione grafica del testo. Esso deve contenere almeno:
- obiettivi dell'attività (es.: possibili sbocchi occupazionali)
- destinatari (es.: tipologia di utenza)
- durata e luogo di svolgimento
- programma (contenuto dell'attività formativa)
- requisiti per l'ammissione (ed eventuali selezioni iniziali e relative modalità di selezione)
- condizioni pregiudiziali per l'avvio del corso (es.: se in attesa di finanziamento o a pagamento)
- consistenza del reddito (se previsto)
- quota a carico allievi (se previste)
- termine ultimo di accettazione domande
- riferimenti relativi alla segreteria didattica (orari, n. telefono, n. Fax, indirizzo posta elettronica)
- certificazione finale delle competenze
- i loghi degli enti pubblici coinvolti
- attivazione dei contatti con i Media per la pubblicizzazione;
- trasmissione delle opportune istruzioni a SEG per l'accoglimento delle richieste informative degli aspiranti partecipanti;

Per le attività della struttura in merito alle attività **orientative** deve essere indicato almeno:

- obiettivi dell'intervento (es.: ulteriori corsi FP, scuola o università, lavoro, progetto professionale)
- destinatari (es.: tipologia di utenza)
- data, durata e luogo di svolgimento
- modalità di sviluppo dell'azione presentata
- condizioni pregiudiziali per l'avvio dell'iniziativa (es. se in attesa di finanziamento)

 A.F.P. COLLINE ASTIGIANE	Gestione Accreditamento	Data emissione: 28/05/12 Ed. 05 REV. N° 0
	FLUSSO FGQ 7.4	Data revisione: 28/05/12 Pag. 10 di 11
TITOLO:		APPROVVIGIONAMENTO

- quota a carico utenti (se prevista)
- relazione finale (se prevista)
- termine ultimo di accettazione domande
- presenza dei loghi degli Enti finanziatori

Le informazioni prima dell'emissione, subiscono il controllo di verifica da parte della Direzione, formalizzata con una firma.

Le agenzia scelta per la costruzione grafica e per la diffusione, in base a quanto stabilito nel contratto, fornisce al centro un campione del prodotto loro ordinato, per la valutazione del risultato.

Il campione, di qualunque natura esso sia, viene verificato dalla Direzione, il materiale può essere approvato o rimodificato prima della restituzione per la diffusione.

In caso di variazioni dopo la diffusione, dovute alle molteplici cause che vi possono influire, la segreteria si attiverà per rettificare l'informazione, adoperando lo stesso fornitore e gli stessi canali di informazione adottati per l'emissione controllandone l'attuazione (es. modifica dati inserzione sul giornale, comprare il giornale e verificare la rettifica).

La documentazione, compresa la variazione (Es. i due giornali o ritagli di giornali) viene archiviata dopo la soluzione della problematica emersa.

4.3. VERIFICA DEI PRODOTTI/SERVIZI APPROVVIGIONATI.

4.3.1 VERIFICHE PRESSO LA STRUTTURA

Le modalità di controllo e le successive azioni da intraprendere in seguito alle verifiche fatte sui prodotti/servizi acquistati sono descritte al punto 4.2.2 di questa procedura.

Essa riporta anche i criteri di registrazione dei controlli previsti.

La segreteria, in base alle informazioni ricevute dal personale addetto da lui delegato ai controlli sui prodotti/servizi acquistati e alla relativa documentazione provvede a:

- comunicare ai fornitori i riferimenti e la descrizione delle non conformità riscontrate sui prodotti/servizi acquistati ed a richiedere i provvedimenti immediati e le azioni correttive per le successive forniture e/o prestazioni;
- sollecitare per i ritardi di consegna;
- contestare eventuali fatture emesse in modo irregolare.

La non conformità riscontrata viene segnalata nella scheda del fornitore in oggetto, durante il riesame della direzione in merito alla verifica dei fornitori; sarà compito della Direzione riconfermare o escludere i servizi del fornitore in base a quanto descritto al paragrafo inerente alla riqualifica.

4.3.2 VERIFICA AL FORNITORE

La prassi in uso non prevede controlli della struttura presso il fornitore, salvo specifica richiesta da parte della direzione al fornitore chiedendone il permesso.

Le motivazioni che inducono alla verifica al fornitore sono imputabili ad un numero di NC superiore a tre o ad eventuali nuovi fornitori per approvvigionamenti unici e costosi.


In caso di accettazione della verifica da parte della struttura al fornitore saranno riportate sull'ordine di acquisto.

4.4. MONITORAGGIO E MISURA DEL PROCESSO, VERIFICA EFFICACIA.

I prodotti/servizi vengono verificati con le modalità descritte al paragrafo 4.3.

Il Direttore o suo delegato, per valutare le prestazioni del processo di approvvigionamento effettua il monitoraggio dei seguenti elementi:

- ritardo consegne → ordini d'acquisto
- rispondenza ai requisiti → check-list di riscontro, schede di monitoraggio, rapporti di verifica ispettive interne e segnalazioni
- reclami e/o segnalazioni verbali → non conformità, scheda azioni correttive, e scheda raccolta insoddisfazioni
- soddisfazione cliente → questionari di gradimento
- anomalie nelle fatture → fatture errate

 A.F.P. COLLINE ASTIGIANE	Gestione Accreditamento	Data emissione: 28/05/12 Ed. 05 REV. N° 0 Data revisione: 28/05/12 Pag. 11 di 11
	FLUSSO FGQ 7.4	
TITOLO:		APPROVVIGIONAMENTO

A seguito dei riscontri effettuati, si attuano le azioni necessarie per correggere il processo come descritto nelle istruzioni operative

I risultati del monitoraggio consentono di valutare a fine anno le prestazioni dei fornitori come descritto nel punto 4.1.1 e 4.1.2 "mantenimento della qualifica".

I dati statistici elaborati secondo quanto descritto nel MQ/A consentono di valutare l'efficacia del processo di approvvigionamento.