

<b>SIAF</b> FORMAZIONE	<b>Processi relativi al cliente</b>	PR 7.2.1 Rev. 07
---------------------------	-------------------------------------	---------------------

INDICE	<b>1 SCOPO</b> <b>2 CAMPO DI APPLICAZIONE</b> <b>3 ATTIVITÀ DI RIESAME</b> <b>4 ATTIVITÀ DI INDIVIDUAZIONE DEI REQUISITI CON RIESAME DELL'OFFERTA</b> <b>4.1 Servizi di formazione a catalogo</b> <b>4.2 Servizi di formazione per committenti</b> <b>4.3 Pianificazione della Qualità</b> <b>5 ATTIVITÀ DI FORMALIZZAZIONE DELL'OFFERTA CON RIESAME DELL'ORDINE</b> <b>5.1 Servizi di formazione per committenti</b> <b>6 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE</b> <b>6.1 Promozione per Servizi di formazione a catalogo</b> <b>6.2 Comunicazioni di ritorno dal cliente</b> <b>6.3 Soddisfazione del committente</b> <b>6.4 Gestione tariffario</b>
ALLEGATI : MD 7.2.1.1 Requisiti Corsi a catalogo MD 7.2.1.2 Catalogo Corsi MD 7.2.1.3 Requisiti Corsi per Committente MD 7.2.1.4 Verbale Riesame Corsi per Committente MD 7.2.1.5 Questionario di soddisfazione del committente MD 7.2.1.6 Tariffario MD 7.2.1.7 Piano promozionale	

Preparata da: RSGQ	Data: 10/06/2014
Approvata da: DT	Data:

<b>SIAF</b> FORMAZIONE	<b>Processi relativi al cliente</b>	PR 7.2.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------------	---------------------

Revisione	N.ro Prot.	Data Prot.	Motivo della revisione
-	8670	23/11/07	Emissione
01	9459	20/12/07	Chiarimenti iter committente
02	7919	29/10/08	Semplificazione processo di miglioramento
			Nuovi Organi e Regolamento CSIAF
			Questionario soddisfazione committente
			Semplificazione processo di progettazione
			Inserimento in SGQ file in corso
03	7732	19/11/09	Piano promozionale
04	5938	27/07/10	Attivazione nuovo " DB Gestione Corsi"
			Modifica gestione tariffario
05	5445	24/07/12	Contributi corsi per dipendenti
06	61213	17/09/13	Corsi erogati nell'ambito del Piano Formazione di Ateneo
07			Modifiche relative alla funzione DT

<b>SIAF</b> FORMAZIONE	<b>Processi relativi al cliente</b>	PR 7.2.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------------	---------------------

## 1 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere il processo documentato di analisi dei requisiti del Cliente allo scopo di verificare la capacità di soddisfarli e di definire le relative responsabilità. L'analisi dei requisiti del Cliente conduce alla definizione dell'offerta e alla verifica della corrispondenza tra offerta e ordine.

La procedura descrive infine le modalità attraverso le quali l'Organizzazione gestisce i rapporti con i Clienti.

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività di elaborazione, analisi ed emissione di:

- ◆ Cataloghi dei corsi;
- ◆ offerte per corsi fuori catalogo per committenti;
- ◆ contratti o convenzioni per committenti.

Si applica inoltre in fase di riesame dell'ordine, al fine di verificare la corrispondenza tra quanto offerto e quanto richiesto dal Cliente.

## 3 ATTIVITÀ DI RIESAME

L'attività di riesame consta di due fasi:

1. riesame in fase di offerta: viene valutata la possibilità di soddisfare i requisiti (la fattibilità tecnica, la adeguatezza del S.Q., la capacità di soddisfare i tempi di erogazione del servizio richiesti) e la rispondenza dell'offerta dell'Organizzazione ai requisiti;
2. riesame in fase di ordine (svolto solo nel caso di corsi per committente per la stesura di contratto o convenzione o la risposta a bando): viene verificata la adeguatezza dell'atto formale predisposto.

## 4 ATTIVITÀ DI INDIVIDUAZIONE DEI REQUISITI CON RIESAME DELL'OFFERTA

### 4.1 Servizi di formazione a catalogo

ATTIVITA'	RESP. ATTIVITA'	DESCRIZIONE
Individuazione dei requisiti del cliente	RF	A seguito di una analisi dei requisiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impliciti generali</li> <li>• Impliciti per il catalogo</li> <li>• Specificati dal cliente per il catalogo</li> <li>• Dichiarati dall'Organizzazione</li> <li>• Interni all'Organizzazione</li> <li>• Cogenti e normativi</li> </ul> identifica la necessità di progettare ed implementare



<b>SIAF</b> FORMAZIONE	<b>Processi relativi al cliente</b>	PR 7.2.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------------	---------------------

	G DT/AG	Trasmette i documenti (catalogo, relazione ed eventuali allegati) per la Giunta a SG  Approva il Catalogo Corsi  Comunica a RF l'avvenuta approvazione del catalogo corsi da parte della Giunta
Modifica dell'offerta	RF	A seguito di nuovi o variati requisiti per il catalogo riesegue tutti i passi previsti.  A seguito di nuovi o variati requisiti per singoli corsi riesegue tutti i passi previsti ad esclusione della richiesta di approvazione da parte della Giunta.  In caso di inserimento di nuovi corsi riporta il catalogo corsi modificato a seguito di quello precedente.

#### 4.2 Servizi di formazione per committenti

ATTIVITA'	RESP. ATTIVITA'	DESCRIZIONE
Individuazione dei requisiti del cliente	RF	A seguito di una analisi dei requisiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impliciti generali</li> <li>• Specificati dal committente o da bando</li> <li>• Dichiarati dall'Organizzazione</li> <li>• Interni all'Organizzazione</li> <li>• Cogenti o normativi</li> </ul> identifica i corsi di formazione da implementare.  Registra i requisiti per i corsi per committente sul modulo <i>MD 7.2.1.3 "Requisiti corsi per Committente"</i>
Elaborazione offerta	RF FO	In base ai requisiti individuati, ove non rientrino nell'offerta del Catalogo Corsi, eseguono la progettazione relativa alla formazione richiesta, (v. procedura <i>PR 7.3.1 "Pianificazione della progettazione e dello sviluppo"</i> ).
	RF	In base ai requisiti del cliente (richieste del committente) elabora l'offerta
Riesame in fase di offerta e registrazione dell'offerta	RF	Riesamina i requisiti identificati per riscontrare: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ l'adeguatezza e l'efficacia di quanto definito nell'offerta,</li> <li>✓ che l'Ufficio Formazione abbia la capacità di erogare la formazione proposta,</li> <li>✓ che il SQ sia adeguato a garantire la conformità ai</li> </ul>

<b>SIAF</b> FORMAZIONE	<b>Processi relativi al cliente</b>	PR 7.2.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------------	---------------------

		requisiti richiesti.
	RF	Registra tale riesame sul modulo MD 7.2.1.4 “Verbale Riesame Corsi per Committente”.
Invio dell’offerta	RF	Invia a DT l’offerta predisposta, con riferimento ai requisiti.
Approvazione dell’offerta	DT	Verifica la correttezza dell’offerta.  Previa condivisione: ✓ se l’offerta è formulata in base a tariffari approvati o analoga a offerte o convenzioni precedentemente approvate dalla Giunta, approva l’offerta presentata. ✓ altrimenti e in caso di risposta a un bando, predispone la pratica per la Giunta e trasmette i documenti per la Giunta a SG
	G	Approva il contenuto dell’offerta o della risposta al bando.
Invio dell’offerta al committente	AG	Predisporre l’offerta o la risposta al bando da sottoporre alla firma del Dirigente e la consegna a SG per la spedizione.
	SG	Invia l’offerta, firmata dal Dirigente, al committente e per conoscenza a RF e a AG.
	RF	Registra nel campo ‘Approvazione’ del modulo MD 7.2.1.4 “Verbale Riesame Corsi per Committente” la versione dell’offerta inviata.
Accettazione dell’offerta	RF	Attende l’accettazione dell’offerta da parte del Committente  In caso di accettazione condizionata, riesegue i passi necessari.

#### 4.3 Pianificazione della Qualità

ATTIVITA'	RESP. ATTIVITA'	DESCRIZIONE
Verifica adeguatezza SQ	RF	Nel caso di contratti per nuovi servizi o di particolari richieste qualitative verifica che i requisiti richiesti siano previsti dalle procedure del SQ.
Pianificazione della qualità	RSGQ RF	Nel caso in cui nel contratto/ordine sia prevista l’effettuazione di attività non comprese dal Sistema Qualità, definiscono come soddisfare tali requisiti, predisponendo un apposito Piano della Qualità di servizio che consideri i seguenti aspetti: ♦ identificazione ed acquisizione di apparecchiature, risorse e capacità necessarie a conseguire la qualità

<b>SIAF</b> FORMAZIONE	<b>Processi relativi al cliente</b>	PR 7.2.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------------	---------------------

		richiesta; <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ assicurazione della compatibilità tra processo di erogazione del servizio, procedure di controllo e verifica e documentazione applicabile;</li> <li>◆ l'aggiornamento, se necessario, delle metodologie didattiche e degli strumenti/attrezzature a disposizione;</li> <li>◆ l'identificazione di adeguate verifiche e controlli in fasi appropriate della realizzazione del servizio.</li> <li>◆ l'identificazione e la preparazione di documenti di registrazione della Qualità.</li> </ul>
--	--	--

## 5 ATTIVITÀ DI FORMALIZZAZIONE DELL'OFFERTA CON RIESAME DELL'ORDINE

### 5.1 Servizi di formazione per committenti

ATTIVITA'	RESP. ATTIVITA'	DESCRIZIONE
Predisposizione del contratto, convenzione, risposta al bando	RF	Predisporre una bozza di contratto, convenzione o risposta al bando, specificando i termini precedentemente definiti nella fase di individuazione dei requisiti e di riesame dell'offerta.
	AG	Consegna la bozza a AG Completa la bozza inserendo nel testo le clausole normative previste
Riesame del contratto, convenzione, risposta al bando (ordine)	RF AG	Riesaminano congiuntamente l'atto per verificare: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ la adeguatezza dell'offerta formativa a quanto richiesto</li> <li>✓ la completezza delle specifiche normative interne all'Organizzazione e cogenti</li> <li>✓ la rispondenza alla eventuale approvazione della Giunta</li> </ul>
Registrazione del Riesame	RF	Registra tale riesame sul modulo MD 7.2.1.4 "Verbale Riesame Corsi per Committente".
Invio del contratto, convenzione, risposta al bando	RF	Invia a DT l'atto.
Approvazione della convenzione	DT	Previa condivisione predisporre la pratica per la Giunta Trasmette i documenti per la Giunta a SG

<b>SIAF</b> FORMAZIONE	<b>Processi relativi al cliente</b>	PR 7.2.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------------	---------------------

	G	Approva la convenzione
Accettazione del contratto, convenzione, risposta al bando	AG	Predisporre il contratto, convenzione o risposta al bando da sottoporre alla firma del Dirigente e lo invia a SG
	SG	<p>Protocollo il contratto, convenzione o risposta al bando, firmato dal Dirigente, e lo invia</p> <p>Al momento della restituzione del contratto o convenzione, opportunamente firmato, da parte del Committente, lo protocolla inviandolo come RPA a RF e, per conoscenza, al Dirigente, a AG e a RSGQ.</p> <p>Al momento della notifica di aggiudicazione del bando, lo protocolla inviandolo come RPA a Dirigente e, per conoscenza, a RF, a AG e a RSGQ.</p>
	RF	Registra nel campo 'Approvazione' del modulo MD 7.2.1.4 "Verbale Riesame Corsi per Committente" la versione dell'atto protocollato.
Formalizzazione atti conseguenti a aggiudicazione bando	AG	Esegue le azioni necessarie alla formalizzazione degli atti richiesti.
Modifiche al contratto o convenzione	RF	Analizza le eventuali richieste di modifiche al contratto o convenzione da parte del committente.
		In caso di nuovi requisiti o modifiche sostanziali rielabora i passi a partire da "Predisposizione del contratto o convenzione"
		In caso di modifiche che non alterano la sostanza e il costo del servizio, si procede ad una contrattazione via posta elettronica.
		Nel caso di modifiche con impatto su altre funzioni, lo comunica alle funzioni interessate.

## 6 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

### 6.1 Promozione per Servizi di formazione a catalogo

ATTIVITA'	RESP. ATTIVITA'	DESCRIZIONE
-----------	-----------------	-------------

<b>SIAF</b> FORMAZIONE	<b>Processi relativi al cliente</b>	PR 7.2.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------------	---------------------

Pubblicazione del catalogo	UT	<p>Pubblica sul sito dell'Organizzazione le informazioni relative al Catalogo dei Corsi attivabili, inserendo le pagine con i dettagli dei singoli corsi e aggiornando i Corsi a Catalogo sul database "DB Gestione Corsi".</p> <p>Per i corsi riservati al personale tecnico-amministrativo di Ateneo evidenzia che le iscrizioni sono gestite con modalità diversa secondo quanto stabilito dagli accordi intercorsi con l'Ufficio Formazione e Sviluppo del Personale.</p> <p>Per i corsi riconosciuti dal Sistema Regionale d'Accreditamento e inseriti nel catalogo evidenzia tale caratteristica e specifica le eventuali diverse modalità d'iscrizione.</p>
Impostazione promozione	RF	<p>Definisce le linee guida per la promozione cartacea, informatica, pubblicitaria della attività formativa.</p> <p>Riporta il piano predisposto sul modulo <i>MD 7.2.1.7 "Piano promozionale"</i>, nel foglio 'Piano'.</p> <p>Imposta sul modulo <i>MD 7.2.1.7 "Piano promozionale"</i>, fogli specifici, per le informazioni di supporto per i vari metodi di promozione.</p>
Composizione materiale informativo	UT	<p>Compone e stampa il materiale cartaceo promozionale (calendari, informativa su percorsi o gruppi di corsi); in caso di necessità di approvvigionamento esterno richiede i preventivi necessari.</p>
Promozione	UT        RF  DT  RF	<p>Rende disponibile il materiale informativo nella sede dell'Organizzazione.</p> <p>Distribuisce, in base al piano promozionale predisposto sul modulo <i>MD 7.2.1.7 "Piano promozionale"</i>, nel foglio 'Piano', il materiale promozionale.</p> <p>Aggiorna il modulo <i>MD 7.2.1.7 "Piano promozionale"</i>, nel foglio 'Attuazione'</p> <p>Propone a DT una eventuale campagna promozionale particolare</p> <p>Approva la campagna promozionale nei contenuti e lo comunica a RF.</p> <p>Se previsto e approvato attiva la campagna promozionale.</p>

<b>SIAF</b> FORMAZIONE	<b>Processi relativi al cliente</b>	PR 7.2.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------------	---------------------

## 6.2 Comunicazioni di ritorno dal cliente

ATTIVITA'	RESP. ATTIVITA'	DESCRIZIONE
Segnalazioni d'interesse e iscrizioni da parte del cliente	RF	Dopo la pubblicazione del catalogo sul sito WEB, analizza le comunicazioni di ritorno dal cliente consistenti nelle manifestazioni d'interesse e nelle iscrizioni effettuate dall'utenza on-line e registrate sul database " <i>DB Gestione corsi</i> ".  All'atto della manifestazione di interesse o di iscrizione, il cliente riceve automaticamente una email di conferma e di informativa.

## 6.3 Soddisfazione del committente

ATTIVITA'	RESP. ATTIVITA'	DESCRIZIONE
Rilevamento soddisfazione committente	RF	Al completamento della attività formativa svolta per il committente, gli consegna il modulo <i>MD 7.2.1.5 "Questionario di soddisfazione del committente"</i> per la compilazione
Analisi immediata dei dati	RF	Alla ricezione del questionario riempito, esegue una analisi immediata dei dati secondo quanto specificato nella procedura <i>PR 8.4.1 "Analisi dei dati"</i>

## 6.4 Gestione tariffario

ATTIVITA'	RESP. ATTIVITA'	DESCRIZIONE
Proposta tariffario	DT	Individua eventuali linee guida per la formulazione di tariffari e li comunica a RF.
	RF	Sulla base di considerazioni di carattere generale e commerciale (prezzi della concorrenza, previsioni di vendita) e delle eventuali linee guida ricevute da DT, prepara la bozza del tariffario relativo alla formazione, comprensivo delle politiche di sconti e delle clausole di rescissione.

<b>SIAF</b> FORMAZIONE	<b>Processi relativi al cliente</b>	PR 7.2.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------------	---------------------

Invio del tariffario	RF	Consegna a DT il tariffario predisposto
	DT	Verifica la pratica per l'approvazione del tariffario. Trasmette i documenti per la pratica della Giunta a SG.
Approvazione tariffario	G	Approva il tariffario proposto, apportando eventuali modifiche e definendone la data di inizio validità.
	SG	Protocollo l'estratto di verbale della Giunta, inviandolo come RPA al Dirigente e, per conoscenza, ai Responsabili di ufficio di SIAF.
Approvazione modifiche o sconti particolari	RF	Per particolari utenti o gruppi di utenza, effettua le opportune valutazioni e propone eventuali modifiche o politiche di sconto non presenti nel tariffario, seguendo lo stesso iter del tariffario generale.
Individuazione contributi speciali per la formazione del personale tecnico-amministrativo autorizzato dall'Amministrazione Centrale	RF	<p>Individua i contributi da richiedere all'Amministrazione Universitaria per la formazione del personale tecnico-amministrativo sulla base di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• specifici accordi vigenti fra l'Organizzazione e l'Ufficio Formazione e Sviluppo del Personale dell'Amministrazione Centrale,</li> <li>• accordi sindacali,</li> <li>• altri provvedimenti o disposizioni interne all'Organizzazione e/o all'Università degli Studi di Firenze relative alla formazione del proprio personale.</li> </ul> <p>Tali contributi possono subire variazioni nel corso dell'anno in seguito a nuovi vincoli derivanti da uno o più degli elementi sopra elencati.</p>
Registrazione delle tariffe	RF	Registra sul modulo <i>MD 7.2.1.6 "Tariffario"</i> , sezione "Compenso Docenti" i compensi per i docenti approvati dalla Giunta.
		Registra sul modulo <i>MD 7.2.1.6 "Tariffario"</i> , sezione "Tariffe formazione" le tariffe approvate dalla Giunta per i servizi di formazione erogati.
		Registra sul modulo <i>MD 7.2.1.6 "Tariffario"</i> , sezione "Contributi formazione PTA" i contributi previsti per la formazione del personale tecnico-amministrativo.
Applicazione tariffario	RF	In base al tariffario, alle politiche particolari di sconto approvate dalla Giunta e ai contributi speciali per la formazione del personale tecnico-amministrativo,

<b>SIAF</b> FORMAZIONE	<b>Processi relativi al cliente</b>	PR 7.2.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------------	---------------------

	<p>calcola i prezzi ed i costi dei corsi a catalogo e dei corsi per committenti.          I costi del docente per i corsi riservati al personale tecnico-amministrativo sono a carico dell'Ufficio Formazione e Sviluppo del personale, che applica il tariffario stabilito dagli accordi vigenti.</p>
--	--