

# MAPPATURA DEI PROCESSI AZIENDALI

## 1 Campo di applicazione del SGQ

Con riferimento al contesto in cui opera e all'identificazione delle parti interessate, la SSIP ha definito il proprio modello dei processi (o di Business) il cui schema di Figura 1 ne fornisce l'articolazione e ne schematizza le relative interazioni. Tale schema definisce il *campo di applicazione* del Sistema di Gestione della SSIP.

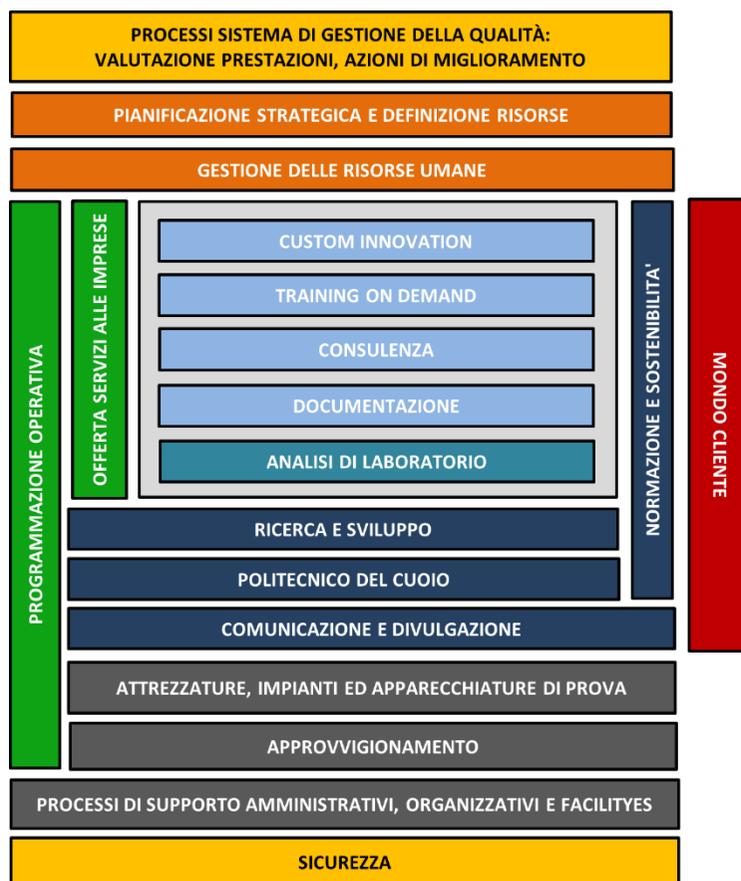


Figura 1: Business Model

Nell'ambito del riesame del sistema di gestione per la qualità, in occasione dell'analisi del contesto è effettuato anche il riesame del relativo campo di applicazione al fine di individuare, a fronte di modifiche significative, eventuali aggiornamenti o cambiamenti che comunque implicano una revisione dei processi.

Nella definizione del campo di applicazione, sono state soddisfatte tutte le prescrizioni della ISO 9001:2015.

## 2 Processi e Servizi offerti

I processi riportati nel Modello di Business si riferiscono a quattro macro aree e che corrispondono alle Aree Organizzative individuate:

1. Processi delle Aree Operative o di business
2. Processi della Direzione
3. Processi di supporto
4. Processi di Staff della Direzione.

### 2.1 Processi delle Aree Operative

#### Servizi tecnici e di programmazione

PROCESSO O SERVIZIO	DESCRIZIONE SINTETICA	INPUT PRINCIPALI	OUTPUT PRINCIPALI	RELAZIONI PRINCIPALI
<b>NORMAZIONE TECNICA E SOSTENIBILITA'</b>	Assicura le attività di partecipazione a Commissioni di Normazione Istituzionali (UNI, CEN, ecc) e a quelle istituite da organizzazioni private (Brand, associazioni di categoria, ecc) su Normazione e Sostenibilità. Assicura, l'organizzazione di iniziative finalizzate a intercettare le necessità degli stakeholders, nonché la promozione di studi e approfondimenti relativi alla Normazione e Sostenibilità, anche commissionandoli ad enti esterni	Esigenze revisione, definizione di norme (Interne, del Cliente, da Commissioni di Normazione nazionali ed internazionali, Commissioni da organizzazione di privati)	Nuove norme tecniche di settore	Tecnici di Laboratorio. Referente attività di Normazione. Membri Commissioni Tecniche. Segreterie Enti di Normazione. Referenti industria conciaria e dei manufatti in cuoio.
<b>OFFERTA DEI SERVIZI. SEGRETERIA TECNICA E CRM</b>	Assicura le attività di gestione delle procedure di emissione delle offerte per i Servizi alle Imprese, così come previsto per il Sistema di Gestione, raccogliendo le opportune documentazioni ed informazioni per finalizzare verso il cliente finale le richieste, anche in sinergia con le aree aziendali necessarie a completare e garantire la corretta emissione del servizio. Cura i rapporti con i clienti che usufruiscono dei servizi e delle attività programmate nell'area operative. Supporta la Direzione Generale e l'Area Sistemi Amministrativi ed Organizzativa su tutti gli aspetti gestionali e documentali delle Aree Operative.	Linee guida CdA e Direzione. Richiesta dei Clienti	Carta dei servizi, Elenco determinazioni, Preventivi / Offerte	Direzione. Clienti. Tecnici di laboratorio. Responsabili di Commessa. Amministrazione

<b>PROGRAMMAZIONE OPERATIVA</b>	Comprende le fasi di programmazione operativa delle attività propedeutiche alla definizione delle priorità, assegnazione delle risorse, monitoraggio avanzamento delle attività.	Offerte accettate (Conferme, preventivi) servizi on demand. Attività a progetto	Planning delle attività	Clienti servizi on demand. Personale individuato per attività on demand e a progetto
<b>PROGRAMMI INDUSTRIALI DISTRETTI</b>	Assicura la progettazione, la pianificazione e l'implementazione delle attività operative (servizi alle imprese, progetti di ricerca e innovazione, programmi di formazione) a supporto dello sviluppo competitivo delle imprese dei distretti industriali.	Input dal contesto esterno. Linee Guida CdA e Direzione	Attività a progetto	Direzione. Responsabile di progetto per i distretti industriali. Responsabile servizi alle Imprese e di Laboratorio
<b>TRASFERIMENTO TECNOLOGICO</b>	Assicura le attività per la tutela e la valorizzazione delle competenze e dei risultati della ricerca scientifica e tecnologica, anche attraverso lo sfruttamento industriale/commerciale dei risultati della ricerca e la valorizzazione in chiave imprenditoriale (imprese spin-off). Assicura i processi di monitoraggio, di indirizzo e di analisi delle esigenze per le attività delle Aree Operative. Assicura le attività di gestione dei rapporti con intermediari territoriali e attività di networking con altri attori locali, nazionali e internazionali per l'avvio di collaborazioni nell'ambito dell'attività di trasferimento tecnologico. Assicura le attività di supporto per gli accordi e le convenzioni per i progetti di Ricerca, Formazione e Trasferimento tecnologico di interesse diffuso.	Input dal contesto esterno. Linee Guida CdA e Direzione	Attività a progetto. Carta dei Servizi.	Responsabili Aree Operative. Direzione.

## Processi e Servizi delle Aree Operative

PROCESSO O SERVIZIO		DESCRIZIONE SINTETICA	INPUT PRINCIPALI	OUTPUT PRINCIPALI	RELAZIONI PRINCIPALI
SERVIZI ALLE IMPRESE	CONSULENZA	Comprende le attività di erogazione di servizi di consulenza merceologica su cuoio, manufatti in cuoio, processi produttivi.	Offerta accettata. Metodi di prova. Disposizioni generali. Input del Cliente su consulenza merceologica/processo	Relazioni consulenza / Parere / Interpretazione risultati	Tecnici di laboratorio. Segreteria. Cliente. Amministrazione
	TRAINING ON DEMAND	Comprende le attività di formazione e informazione a richiesta su normazione tecnica, analisi, processi produttivi e tutte le attività direttamente o indirettamente correlabili al cuoio.	Offerta accettata. Input cliente (esigenza)	Formazione erogata	Responsabile della Commessa. Docente. Cliente. Segreteria. Amministrazione
	CUSTOM INNOVATION	Comprende attività attivate da richieste dei Clienti, inerenti sia la risoluzione di specifiche problematiche relative al prodotto cuoio o al processo conciario che l'acquisizione di nuovo know-how, e che richiedono la pianificazione di fasi operative articolate <i>ad hoc</i> per il raggiungimento degli obiettivi.	Richiesta del Cliente (Specifiche di prodotto e di processo), Opportunità di crescita del know-how	Obiettivi del Progetto; Know-how acquisito	Responsabile della Commessa. Tecnologi. Responsabile di Area. Cliente
	DOCUMENTAZIONE	Comprende le attività di catalogazione e costituzione della banca dati tecnico-scientifica, recensione e catalogazione di informazioni da riviste, ricerche bibliografiche e relativa diffusione su richiesta.	Carta dei Servizi. Richiesta Cliente. Richiesta acquisizione documenti	Scheda bibliografica, Informazioni bibliografiche	Coordinatore Documentazione. Segreteria. Cliente. Amministrazione
POLITECNICO DEL CUOIO	FORMAZIONE	Assicura le attività finalizzate ad offrire una proposta formativa unitaria, in maniera coordinata e strutturata a livello nazionale/inter-distrettuale, per favorire lo sviluppo di percorsi formativi di settore, in grado di competere con altre realtà del panorama internazionale	Richiesta di attività formativa. Offerta accettata. Carta dei servizi	Corso di formazione erogato	Direzione. Responsabile di progetto. Docente. Segreteria. Amministrazione
	OSSERVATORIO DEL CUOIO	Assicurare le attività finalizzate al monitoraggio ed esecuzione di studi e ricerche di settore finalizzate a diffondere la conoscenza e valutare gli impatti che le tecnologie hanno sul settore e la filiera di riferimento.	Input contesto interno ed esterno	Studi e ricerche; Obiettivi del progetto	Responsabile della Commessa. Portatori di interesse esterni. Segreteria. Amministrazione
	PIATTAFORME DI INNOVAZIONE	Assicura le attività di promozione di programmi innovativi sul territorio nazionale, ed in particolare: progetti di open innovation, creazione e sviluppo di startup innovative, programmi di accelerazione, sviluppo di FabLab, integrazione e networking con incubatori, parchi e distretti tecnologici, cluster di innovazione. L'obiettivo è la realizzazione e valorizzazione di piattaforme innovative e collaborative su tecnologie abilitanti per lo sviluppo della filiera conciaria e dei domini produttivi connessi	Input contesto interno ed esterno	Obiettivi del Progetto; Know-how acquisito	Responsabile della Commessa. Portatori di interesse esterni. Segreteria. Amministrazione
ANALISI DI LABORATORIO		Comprende le attività di erogazione del servizio di analisi di laboratorio. Il processo è correlato ai sottoprocessi di: Gestione dei materiali di riferimento, validazione metodi di prova, calcolo dell'incertezza di misura, determinazione delle performance di laboratorio	Offerta accettata. Metodi di prova. Disposizioni generali.	Rapporti di Prova	Tecnici di Laboratorio. Segreteria. Cliente. Amministrazione

<b>RICERCA E SVILUPPO</b>	Comprende le attività a progetto di ricerca e sviluppo, gestite a partire dalla identificazione degli obiettivi generali dalla successiva fase di pianificazione e programmazione delle attività con relativa assegnazione delle risorse e quindi definizione e produzione degli output attesi.	Linee guida CdA e Direzione. Esigenze/attività Partner attività di ricerca.	Progetti di ricerca, brevetti, know-how	Direzione. Ricercatori. Stakeholder attività di Ricerca. Tecnologi. Partner di Ricerca. Amministrazione
---------------------------	---	--	---	--

## Servizi ed attività di Staff

PROCESSO E SERVIZIO		DESCRIZIONE SINTETICA	INPUT PRINCIPALI	OUTPUT PRINCIPALI	RELAZIONI PRINCIPALI
PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ	GESTIONE DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Comprende le attività di gestione controllata delle informazioni documentate.	Requisiti del SGQ e della norma di riferimento	Documenti di funzionamento e controllo utilizzati.	Intera struttura SSIP
	GESTIONE DELLE PERFORMANCE	Comprende le attività di definizione delle azioni e degli strumenti di monitoraggio delle prestazioni dei processi, della soddisfazione dei clienti e del contesto esterno rilevante	Processi del SGQ. Requisiti della norma di riferimento. Strumenti di monitoraggio (Indicatori di processo, feedback clienti, Valutazione generale Responsabili di Area, ecc)	Strumenti del monitoraggio e risultati delle misurazioni delle prestazioni	Intera struttura SSIP. Clienti. Portatori di interesse collegati agli output dei processi SSIP
	AUDIT INTERNI	Comprende le attività di pianificazione ed effettuazione degli audit.	Processi del SGQ. Requisiti della norma di riferimento. Riesame della Direzione	Piano di audit, Audit	Intera struttura SSIP
	GESTIONE NON CONFORMITÀ AZIONI CORRETTIVE	Comprende le attività messe in atto a seguito della rilevazione di non conformità e l'attivazione di azioni correttive.	Segnalazioni non conformità (puntuali, da monitoraggio dei processi). Risultati di Audit	Soluzione delle NC e messa in atto delle azioni correttive definite.	Intera struttura SSIP. Fornitori.
	RIESAME DELLA DIREZIONE	Comprende le attività di preparazione ed effettuazione del Riesame e il relativo follow up.	Processi SGQ	Riesame delle Direzione. Obiettivi di miglioramento	Intera struttura SSIP
COMUNICAZIONE E DIVULGAZIONE	DIVULGAZIONE SCIENTIFICA	Comprende le attività di divulgazione interna ed esterna delle attività della SSIP, dalla pianificazione, periodica e strategica, alla realizzazione	Attività svolte dalla SSIP approvate per la divulgazione. Richiesta di organizzazione o partecipazione a eventi di divulgazione.	Eventi, Convegni, Rivista CPMC	Direzione. Responsabile delle attività a progetto. Responsabile servizi alle Imprese. Tecnici di Laboratorio. Partner per attività di divulgazione. Fornitori di servizi
	COMUNICAZIONE	Assicura le attività di definizione ed elaborazione della strategia di Comunicazione della società, sviluppando e supportando progetti volti a definire l'identità e le attività dell'ente all'interno ed all'esterno.	Linee strategiche CdA e Direzione	Documenti di Comunicazione e Marketing	Direzione. Fornitori di servizi
SICUREZZA		Assicura il presidio della pianificazione, implementazione e assicurazione delle politiche e dei piani per la sicurezza sul lavoro in accordo con gli obblighi legislativi cogenti.	Normative Cogenti	DVR. Piano di primo soccorso e di emergenza	Direzione. Lavoratori. Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione

