

SOMMARIO

| | |
|---|-----------|
| 1. PIANIFICAZIONE | 2 |
| 1.1. SCOPO DELLA PROCEDURA GESTIONALE | 2 |
| 1.2. OBIETTIVI E STANDARD DEL PROCESSO | 2 |
| 1.3. RESPONSABILITÀ E RISORSE COINVOLTE | 2 |
| 2. GESTIONE DEL PROCESSO | 3 |
| 2.1. FLOW-CHART: MONITORAGGIO, MISURA E ANALISI DEI PRODOTTI/PROCESSI | 3 |
| 2.2. MISURA E MONITORAGGIO DEI BENI ACQUISTATI..... | 4 |
| 2.3. MISURA E MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI REALIZZATIVI..... | 4 |
| 2.4. MISURA E MONITORAGGIO DEI PROCESSI..... | 5 |
| 2.5. MISURA E MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE AZIENDALI | 6 |
| 2.6. CONTROLLO DEI DISPOSITIVI E STRUMENTI DI MISURA | 7 |
| 2.6.1. Identificazione degli strumenti | 8 |
| 2.6.2. Taratura degli strumenti..... | 8 |
| 2.7. CONTROLLO DELLE ATTREZZATURE | 9 |
| 3. REGISTRAZIONI | 9 |
| 4. INTERAZIONI CONNESSE CON ALTRI PROCESSI | 9 |
| 5. ANALISI, CONTROLLO E MIGLIORAMENTO | 10 |
| 6. ALLEGATI | 10 |
| 6.1. MOD. 12-01 REGISTRO STRUMENTI | 10 |
| 6.2. MOD. 12-02 SCHEDA STRUMENTO..... | 10 |
| 6.3. MOD. 12-03 SCHEDA DI MANUTENZIONE MEZZI | 10 |

COPIA CONTROLLATA N°

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

COPIA NON CONTROLLATA

| |
|--|
| |
|--|

| | 6 | 03-01-23 | | RDQ f.to V. Colangelo | | RDQ f.to V. Colangelo | | DIR f.to P. Arcieri |
|------|---|----------|---------|-----------------------|------------|-----------------------|--|---------------------|
| rev. | 5 | 16-01-20 | redatto | | verificato | | | |
| | 4 | 09-08-16 | | | | | | |
| | 3 | 04-12-12 | | | | | | |
| | 2 | 30-09-11 | | | | | | |
| | 1 | 30-09-09 | | | | | | |
| | 0 | 01-03-06 | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Le modifiche introdotte al documento rispetto alla precedente revisione sono evidenziate con il segno riportato a margine

1. PIANIFICAZIONE

1.1. SCOPO DELLA PROCEDURA GESTIONALE

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità adottate dall'Ente nella fase di monitoraggio e misura dei processi e dei relativi obiettivi strategici, così come dei prodotti acquistati e/o oggetto di interventi realizzativi, al fine di valutare la loro effettiva capacità ad ottenere i requisiti pianificati unitamente allo stato di adeguatezza delle risorse impegnate.

1.2. OBIETTIVI E STANDARD DEL PROCESSO

Gli obiettivi e standard per i processi e le funzioni descritte nella presente procedura, sono identificati da ciascun **Responsabile di Area** nel documento "**Piano Esecutivo di Gestione**" (**PEG**), in coerenza con quanto stabilito da **AMM** nel "**Bilancio di Previsione**".

I requisiti da assumere a riferimento nella fase di **monitoraggio e misura dei prodotti** (beni oggetto di acquisto e/o interventi edilizi), sono univocamente definiti nei relativi documenti e/o specifiche esecutive.

Resta a cura dei **Responsabili di Area** definire, in occasione della formulazione e contrattazione dei **PEG**, gli strumenti di **controllo e monitoraggio dei processi** di loro competenza, unitamente agli indicatori da assumere a riferimento.

1.3. RESPONSABILITÀ E RISORSE COINVOLTE






La responsabilità di gestire le attività descritte nella seguente procedura è affidata a ciascun **Responsabile di Area**, sotto il coordinamento di **GPR** – per le analisi di natura economico-finanziaria – e di **DIR** per gli aspetti di congruenza con le linee strategiche della Direzione.

Nel processo sono altresì coinvolti:

| SIGLA | FUNZIONE |
|------------|---|
| | Nucleo di Valutazione |
| DIR | Direttore dell'Azienda |
| RDQ | Rappresentante della Direzione per la Qualità |
| INT | Dirigente UD "Interventi costruttivi, Manutenzione, Recupero ed Espropri" |
| GPR | Dirigente UD "Gestione Patrimonio e Risorse" |

2. GESTIONE DEL PROCESSO

2.1. FLOW-CHART: MONITORAGGIO, MISURA E ANALISI DEI PRODOTTI/PROCESSI

| Fasi elementari | Risorse coinvolte  | Attività | Documentazione  |
|--|--|--|--|
| Definizione dei requisiti e/o caratteristiche da monitorare  | Resp. Area | Definizione delle necessità di approvvigionamento complete di specifiche di acquisto | Specifiche di Acquisto |
| | DIR-INT-GPR | Definizione degli obiettivi di processo, completi di strumenti di misura ed indicatori da assumere a riferimento | Piani Esecutivi di Gestione (PEG) |
| | INT | Definizione delle specifiche esecutive (progettuali) e dei requisiti cogenti da assumere a riferimento nelle fasi di esecuzione e controllo degli interventi realizzativi | Elaborati di Progetto (Esecutivi) Requisiti di Legge |
| Misura e reporting dei controlli  | Resp. Area | Controllo dello stato di conformità dei beni oggetto di fornitura rispetto ai requisiti definiti nelle specifiche di acquisto (tipologici, quantitativi e qualitativi) | Documenti di acquisto (DDT, Fatture, etc.) |
| | DIR-INT-GPR | Monitoraggio dello stato di conseguimento degli obiettivi pianificati nei PEG | Registrazioni di sistema specifiche di ciascun obiettivo |
| | INT | Monitoraggio dello stato di conformità delle opere realizzate rispetto ai requisiti progettuali e/o espressamente richiamati da disposizioni cogenti | Documenti di cantiere (Giornale Lavori, Verbali di visita, Ordini di Servizio, Analisi di Laboratorio, etc.) |
| Analisi delle prestazioni conseguite  | DIR-INT-GPR OIV Regionale | Analisi delle registrazioni generate nella fase di monitoraggio dei processi, rispetto agli obiettivi assunti nei PEG ed alle linee strategiche definite da AMM nel Bilancio di Previsione | Report trimestrali di GPR Report Semestrali dei Dir. U.D. Report Annuali Schede di Valutazione |
| | RDQ | Analisi delle prestazioni conseguite e dello stato di conformità dei prodotti/processi ai requisiti pianificati | Rapporto di Riesame (annuale) |
| | DOP | Riesame delle evidenze e valutazioni generate da RDQ nel Rapporto di Riesame e dai Responsabili di Area nei Report periodici | Verbale della DOP Bilancio di Previsione a cura di AMM |
| Riesame delle prestazioni e definizioni delle possibili azioni di miglioramento | | | |

2.2. MISURA E MONITORAGGIO DEI BENI ACQUISTATI

Resta a carico di ciascun destinatario, determinare lo stato di adeguatezza e conformità dei beni oggetto di fornitura con i requisiti e le specifiche definite direttamente nei documenti di acquisto, in accordo con la procedura **Gestione Acquisiti e Fornitori** (rif. RDQ/PG/08) alla quale si rimanda per ogni ulteriore dettaglio.

2.3. MISURA E MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI REALIZZATIVI

Lo sviluppo degli interventi realizzativi e/o manutentivi è assicurato dall'area **INT** – attraverso la figura del **Responsabile Unico del Procedimento (RUP)** – in accordo alle specifiche esecutive ed ai requisiti di qualità definiti univocamente dalle disposizioni di legge applicabili e/o dagli elaborati tecnici e progettuali a cui ricorrere nell'esecuzione delle attività.

I controlli da eseguire possono essere definiti da disposizioni di legge, da requisiti progettuali esecutivi e/o da esplicite richieste del cliente oltre che dalla discrezione del responsabile tecnico dell'attività attivato dall'Ente, sulla scorta delle proprie competenze, conoscenze e professionalità, così come previsto dalle disposizioni di legge vigenti in materia.

Rientrano tra i controlli sugli interventi realizzativi anche quelli relativi ai **materiali e prodotti in ingresso al cantiere**, i quali devono essere verificati in sede di ricevimento, identificati e stoccati nelle apposite aree e, tranne che in situazioni di "**urgenza**" – definite dalla **Direzione Lavori** - non devono essere inseriti nel ciclo produttivo se non dopo aver superato tutti i controlli previsti, specificati dagli elaborati tecnici esecutivi e/o dalle disposizioni di legge applicabili (norme tecniche di esecuzione). Ove previsto, i controlli di qualità devono essere assicurati da laboratori autorizzati ed accreditati dall'Ente; resta a carico del **Direttore dei Lavori**, verificare sempre i risultati delle prove, riportati sui certificati di laboratorio, fornendo evidenza della conformità degli stessi ai requisiti richiesti mediante l'apposizione di un proprio visto di approvazione.

I **controlli finali** sugli interventi realizzativi sono assicurati dal **Direttore dei Lavori** incaricato dall'Ente – anche congiuntamente alla figura responsabile (interna/esterna) preposta al collaudo tecnico e/o amministrativo – documentandoli con verbali e/o relazioni di fine lavori, secondo le modalità ed i tempi richiamati nelle disposizioni di legge applicabili. Tale fase di controllo finale ha lo scopo di riesaminare l'intero iter realizzativo, evidenziandone le criticità intervenute e le azioni di rimedio intraprese, in modo da fornire feedback significativi per la validazione ex-post della fase progettuale, qualora eseguita contrattualmente a carico all'Ente.

Lo stato dei controlli (in process e/o finali) è riportato sulla documentazione di cantiere e/o di comunicazione con l'impresa esecutrice (giornale dei lavori, ordini di servizio, verbali di visita etc.) richiesta dalle vigenti norme tecniche di esecuzione, unitamente allo stato di avanzamento delle fasi di cantiere (attività, opere, materiali, etc.) archiviate, nel dossier di commessa, dal **Direttore dei Lavori** individuato dall'Ente.

Ad esito negativo dei controlli, il tecnico responsabile – eventualmente in accordo con **INT** - valuta l'opportunità e/o necessità di sospendere le lavorazioni ritenute non conformi o comunque inadeguate a rispondere ai requisiti tecnici, progettuali e di sicurezza, fino a quando non siano definite le responsabilità coinvolte e le azioni risolutive da porre in essere per ristabilire le condizioni di conformità necessarie al prosieguo delle attività.

Lo stato delle non conformità rilevate nell'esecuzione degli interventi realizzativi (ivi compreso i rapporti con le imprese affidatarie di outsourcing), è riportato dal **RUP** all'attenzione di **INT**,

per il monitoraggio degli obiettivi di area pianificati e per il coinvolgimento di **RDQ** nella fase di gestione delle anomalie riscontrate e delle relative registrazioni in accordo alla procedura **Gestione Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive** (rif. RDQ/PG/09).

2.4. MISURA E MONITORAGGIO DEI PROCESSI

La misura ed il monitoraggio dei processi erogati dall'**ATER**, sono assicurati con frequenze e responsabilità pianificate in funzione della tipologia di processo e della relativa significatività per il conseguimento degli obiettivi strategici definiti dalla Direzione.

Resta a cura dei **Responsabili delle Unità di Direzione** predisporre annualmente un prospetto riassuntivo delle previsioni finanziarie inserite nei **PEG** ed imputabili alle attività di propria competenza, confrontato con i risultati di esercizio osservati nell'ultimo triennio: copia di tale prospetto è trasmessa a **GBR** in tempo utile alla redazione della relazione di Bilancio Consuntivo e Previsionale.

Sulla scorta delle previsioni finanziarie inserite nei **PEG** e sulla base delle registrazioni generate dal sistema economico-contabile, **GPR** esegue il monitoraggio e l'analisi dello stato di conseguimento degli obiettivi pianificati per ciascuna area riportando i risultati su un **Report Economico-Finanziario** che elabora **annualmente** in collaborazione con **GBR**, trasmettendolo ai **Responsabili di Area** per le relative attività di verifica e riesame. Resta a cura di **GPR**, inoltre, analizzare lo stato degli incassi dell'Ente, riportandolo periodicamente all'attenzione di **DIR/AMM** per le valutazioni del caso.

L'analisi complessiva sul conseguimento degli obiettivi pianificati per l'esercizio in corso, è riportata dai **Responsabili di Area** nel documento di "**Report Annuale**" trasmesso a **DIR** in occasione dell'attività di riesame annuale durante la quale la **DOP** valuta l'efficacia delle prestazioni conseguite e definisce eventuali **Piani di Miglioramento**.

In tale documento, ogni **Responsabile di Area** verifica lo stato di avanzamento delle attività programmate, al fine di garantire il controllo e monitoraggio dello stato di conseguimento degli obiettivi stabiliti, per ciascuna area, nel "**Piano Esecutivo di Gestione**" relativo all'esercizio in corso.

Tale attività è finalizzata ad evidenziare eventuali criticità e a definire le azioni di risposta più adeguate per la loro risoluzione; lo stato di avanzamento e conseguimento rispetto a quanto pianificato, è documentato a mezzo di report elaborati direttamente dai **Responsabili di Area**, successivamente trasmessi a **DIR/AMM**, per la verifica e valutazione di coerenza con le linee strategiche dell'Ente (richiamate da **AMM** nel **Bilancio di Previsione**).

Eventuali anomalie rispetto agli obiettivi e requisiti attesi, riscontrate in "process" (in itinere della fase di monitoraggio) e/o in quella di **reporting annuale**, sono evidenziate dai **Responsabili di Area** all'attenzione di **RDQ**, ricorrendo alle modalità di gestione riportate nella procedura **Gestione Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive** (rif. RDQ/PG/09), in modo:

- da consentire una valutazione complessiva dell'efficacia del Sistema e delle risorse impegnate (umane e di mezzi) a supportare effettivamente gli obiettivi programmati e, eventualmente,
- da definire, in accordo con il **Responsabile di Area** e **DIR**, le necessarie azioni di miglioramento da porre in essere.

Il controllo dei risultati di gestione di ciascuna **Unità di Direzione** dell'Ente, in termini di efficacia ed aderenza agli obiettivi programmatici definiti nei **PEG** ed alle risorse umane rese

disponibili, è assicurato – oltre che dagli stessi **Responsabili di Area** – anche dall'**Organismo Indipendente di Valutazione** il quale, in accordo a quanto previsto dallo Statuto e dalle leggi/norme/regolamenti regionali e nazionali applicabili, provvede ad eseguire una verifica tecnica dei risultati di esercizio sulla base di criteri e sistemi di valutazione determinati e resi pubblici, in via preventiva, anche alle rappresentanze sindacali.

Tutta la documentazione relativa al monitoraggio dei processi, elaborata dai **Responsabili di Area (Report Annuali)** è trasmessa – a chiusura dell'esercizio - all'attenzione di **DIR** per la valutazione dei risultati conseguiti.

AMM assicura il monitoraggio, analisi e riesame delle eventuali criticità e/o proposte di miglioramento definite in materia di trasparenza, corruzione e performance, anche in funzione delle relazioni prodotte periodicamente dall'**Organismo Indipendente di Valutazione** individuato dall'Ente Regione Basilicata.

2.5. MISURA E MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE AZIENDALI

È a cura di **AMM** procedere all'analisi e riesame dei fattori di contesto, interni ed esterni all'organizzazione, in occasione della redazione del **Piano delle Performance** triennali nel quale, in coerenza con le risorse assegnate, vengono esplicitati gli obiettivi strategici e operativi ed i programmi e le attività che l'**ATER** dovrà svolgere nel triennio oggetto di indagine, con riferimento al mandato istituzionale e alla mission definiti dalla Legge istitutiva (L.R. n. 29/2006) ed afferenti al settore dell'edilizia residenziale pubblica.

All'interno del **Piano delle Performance**, **AMM** riporta:

- gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi;
- gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione;
- gli obiettivi assegnati ai Dirigenti, alle aree di Elevata Qualificazione (E.Q.) e a tutto il personale, con i relativi indicatori.

In riferimento al processo di misura e valutazione delle performance, **AMM** assicura l'adozione di un **Sistema di Misurazione e Valutazione delle Performance organizzative ed individuali (SMVP)** assumendo a riferimento i requisiti legislativi e normativi introdotti dalla Legge delega N. 15 del 04/03/09 e dal Decreto Legislativo N. 150 del 27/10/09 oltre che le indicazioni fornite dalla Regione Basilicata con Deliberazione N. 1391 adottata dalla Giunta Regionale in data 28/12/18 (rif. Delibera dell'Amministratore Unico N. 39/19 del 04/07/19).

Il processo di misurazione e valutazione delle performance organizzative prevede lo sviluppo di **6 fasi elementari** così sintetizzabili:

Fase 1 – Definizione indirizzi strategici: **AMM** procede alla individuazione degli indirizzi strategici sui quali fondare le scelte programmatiche dell'ATER, sulla scorta delle priorità politiche della Regione Basilicata e dei vincoli e limiti di ordine finanziario, adottando il bilancio di previsione annuale e triennale dell'Ente

Fase 2 - Condivisione degli indirizzi strategici: **DIR** e le **funzioni dirigenti delle U.D.** procedono alla elaborazione di proposte attuative di obiettivi strategici (triennali) ed operativi (annuali), attraverso la redazione di un *Piano delle Performance* completo di obiettivi, indicatori e relativi target, previa verifica di consistenza delle risorse umane, finanziarie e strumentali nelle effettive disponibilità delle varie aree/funzioni.

Fase 3 – Redazione Piano Performance: **AMM** approva il *Piano delle Performance* proposto da **DIR** e le funzioni dirigenti, in caso di difficoltà anche sulla scorta della sola

programmazione triennale elaborata da **DIR**.

Fase 4 – Assegnazione degli obiettivi: resta a cura di **DIR** e delle **funzioni dirigenti delle U.D.** assegnare a ciascun dipendente gli obiettivi, le attività, gli indicatori e target di propria competenza, coerenti con la fase di sviluppo del *Piano delle Performance*.

Fase 5 – Verifica in corso d'anno: **DIR** e le **funzioni dirigenti delle U.D.** coinvolte nel processo di valutazione, entro il mese di Luglio di ciascun anno, eseguono apposite verifiche sul grado di attuazione degli obiettivi e target di propria competenza, al fine di individuare eventuali scostamenti e, se del caso, i conseguenti interventi correttivi, ivi compresa l'eventuale necessità di riprogrammazione degli obiettivi. La riprogrammazione degli obiettivi deve essere assicurata tra il 01/07 ed il 30/09 dell'anno in corso e le modifiche apportate devono seguire lo stesso iter autorizzativo delle revisioni originarie.

Fase 6 – Valutazione finale: **DIR** provvede alla redazione di una *Relazione annuale sulle Performance* relativamente alle attività svolte nell'anno precedente, avvalendosi delle informazioni desunte dal controllo di gestione, dalla reportistica e dalla documentazione fornita dalle Unità di Direzione coinvolte, rendicontando le attività effettivamente svolte e attestando il relativo grado di conseguimento rispetto agli obiettivi attesi (indicati nel *Piano delle Performance*). La proposta di Relazione è sottoposta all'esame dell'**Autorità per la Valutazione ed il Merito** (O.I.V. di nomina Regionale) e, successivamente, all'approvazione di **AMM** che la adotta con apposita Delibera entro il termine ultimo del 30/06 successivo all'anno oggetto di analisi e procede alla trasmissione all'**Autorità per la Valutazione ed il Merito** per la successiva validazione.

Ogni scostamento indesiderato rispetto agli obiettivi e target attesi, qualora non giustificato, deve essere considerato come Non Conformità e, come tale, comunicato da **DIR** e dalle **funzioni dirigenti delle U.D.** interessate a **RDQ** per l'attivazione delle procedure di gestione richiamate dal Sistema Qualità aziendale.

2.6. CONTROLLO DEI DISPOSITIVI E STRUMENTI DI MISURA

È a cura di **INT** assicurare la corretta gestione (identificazione, utilizzo e conservazione) degli strumenti di misura utilizzati nella attività di progettazione, direzione e sorveglianza dell'avanzamento degli interventi realizzativi.

In base alla specifica funzione applicativa, i dispositivi di misura sono classificati in:

- **strumenti primari (Campioni primari):** strumenti la cui *precisione* e *affidabilità* sono note e garantite dal confronto con gli standard nazionali e/o internazionali e pertanto sono impiegati come riferimento per il controllo degli strumenti secondari;
- **strumenti secondari (Strumenti di lavoro):** impiegati direttamente dagli operatori o installati su macchine/impianti per le misurazioni dei processi realizzativi, seguendo le istruzioni per il loro corretto utilizzo e mantenimento.

Gli strumenti utilizzati dall'ATER sono essenzialmente secondari, tarati ove possibile direttamente da aziende esterne qualificate, in conformità a loro strumenti primari di controllo riferibili a standard nazionali ed internazionali.

Gli strumenti di misura utilizzati dall'**ATER** sono essenzialmente di tipo secondario e consistono in:

- software specifici di ausilio al disegno ed alla progettazione esecutiva degli interventi;
- dispositivi di misura con tecnologia ottica laser, utilizzati direttamente in cantiere nel corso delle attività di direzione e controllo dei lavori, quali – a titolo esemplificativo –

distanziometri e stazioni di rilevamento con sistema GPS.

Qualora le caratteristiche tecnologiche di tali strumenti non consentano agevolmente e/o in modo conveniente le operazioni di taratura a cura di ditte esterne qualificate, l'Ente ha stabilito di procedere direttamente alla loro sostituzione ogni qualvolta si riscontrino anomalie di misura rispetto ai valori guida indicati nei rispettivi manuali di uso e manutenzione.

Il monitoraggio dello stato di adeguatezza degli strumenti di cantiere è assicurato con frequenza almeno annuale, a cura degli stessi operatori dell'area INT responsabili del loro utilizzo, attraverso il ricorso ad analisi comparative con misure registrate da altri strumenti.

Evidenza dello stato di taratura del dispositivo di misura è fornita, a cura di **GPR**, sul **Registro Strumenti** (Mod. 12-01) mentre l'evidenza delle verifiche di adeguatezza sono registrate, a cura del personale operativo incaricato, direttamente sulla **Scheda Strumento** (Mod. 12-02).

Oltre alle verifiche programmate, resta a carico degli operatori assicurare la verifica di corretto funzionamento della dotazione strumentale in occasione di ciascun effettivo utilizzo.

2.6.1. Identificazione degli strumenti

Sulla scorta delle indicazioni fornite da **INT**, **GPR** ha il compito di individuare gli strumenti da sottoporre a controllo periodico, di identificarli mediante l'attribuzione di un codice interno e di inserirli nel **Registro Strumenti** (Mod. 12-01).

Resta a cura di **GPR** assicurare che ogni dispositivo sia corredato da una **Scheda strumento** (Mod. 12-02) aggiornata, di volta in volta, con la registrazione degli interventi di controllo eseguiti.

Gli utilizzatori degli strumenti di misura tarati sono tenuti a custodirli ed utilizzarli in condizioni tali da preservarne l'integrità e l'identificazione. Il personale operativo, prima dell'utilizzazione, deve verificare lo stato di adeguatezza del dispositivo di misura prescelto ed il corretto funzionamento; in caso di esito negativo, l'apparecchiatura deve essere segregata e identificata come "**NON CONFORME**", al fine di prevenirne l'uso fino a quando non siano state ripristinate le condizioni di adeguatezza. Resta a cura di ciascun operatore utilizzatore dei dispositivi di misura, avvisare **INT** dell'esito dei controlli, in modo da consentire l'adozione dei provvedimenti del caso.

2.6.2. Taratura degli strumenti

Sulla base di un'analisi periodica delle **Schede strumenti** ed in virtù delle caratteristiche costruttive e tecnologiche degli stessi dispositivi, **INT** determina la necessità e/o opportunità di far eseguire la loro taratura con *almeno quindici giorni di anticipo* rispetto alla data di scadenza prestabilita, allertando **GPR** per la attivazione delle ditte esterne qualificate allo scopo.

La necessità di eseguire la taratura degli strumenti può anche essere segnalata a **INT** dai responsabili dell'utilizzo degli strumenti, ogni qualvolta vengono riscontrate anomalie di misurazione imputabili allo strumento.

A taratura avvenuta, **INT** ha la responsabilità di:

- riesaminare la documentazione rilasciata (certificato di Taratura) al fine di verificare l'adeguatezza dei risultati ai requisiti richiesti dall'Ente per lo specifico utilizzo dello strumento;
- coadiuvare **GPR** nell'aggiornamento della relativa **Scheda strumento** (Mod. 12-02), riportando la data di taratura e la nuova data di scadenza anche sull'etichetta

identificativa dello strumento.

Nel caso in cui lo strumento sia costituito da software specifico di ausilio ai processi operativi, di misura e monitoraggio, **lo stato di taratura deve considerarsi coincidente con quello di aggiornamento delle release rilasciate dalle case produttrici** in occasione di modifiche legislative e/o di evoluzioni tecnologiche. Evidenza di tale aggiornamento è fornita direttamente sulla **Scheda Strumento** (Mod. 12-02).

2.7. CONTROLLO DELLE ATTREZZATURE

Il controllo dello stato di efficienza delle macchine e delle attrezzature aziendali è a cura di tutto il personale autorizzato all'utilizzo; la gestione delle attrezzature è assicurata da **GPR** attraverso la redazione, emissione ed aggiornamento di un **Elenco delle attrezzature aziendali** e di una **Scheda di manutenzione mezzi** (Mod. 12-03), quest'ultima predisposta sulla base dei manuali di istruzione forniti direttamente dalle case costruttrici.

Gli interventi manutentivi (programmati e straordinari) sono eseguiti ricorrendo a ditte esterne specializzate, preventivamente qualificate, attivate rispettando la programmazione degli interventi consigliati dalle case produttrici o su segnalazione diretta da parte del personale predisposto all'utilizzo.

Gli interventi eseguiti sulle attrezzature aziendali (mezzi, sistemi hardware e software, etc.), sia di manutenzione programmata che straordinaria, sono registrati da **GPR** sulle **Schede di manutenzione mezzi** e nel sistema informativo aziendale, al fine di assicurarne il controllo dello stato di efficacia produttiva ed efficienza economica.

3. REGISTRAZIONI

| Documento | Modello | Redige | Approva | Distribuisce | Riceve copia | Archivia | Conservazione | |
|------------------------------|---------|------------|---------|--------------|--------------|------------|---------------|--------|
| | | | | | | | Modalità (*) | Tempi |
| Registro Strumenti | 12-01 | GPR | / | / | / | GPR | a | 3 anni |
| Scheda Strumento | 12-02 | GPR | / | / | / | GPR | p | 3 anni |
| Scheda di Manutenzione Mezzi | 12-03 | GPR | / | / | / | GPR | p | 3 anni |

(*) [a] = ordine alfabetico; [p] = numero progressivo; [d] = data di arrivo/approvazione; [v] = vario

4. INTERAZIONI CONNESSE CON ALTRI PROCESSI

Il processo descritto nel presente documento interagisce con tutti i processi di pianificazione ed esecuzione dei servizi offerti e resi all'utenza, ed in particolare con quelli di:

- **Riesame della direzione** (rif. RDQ/PG/01);
- **Analisi e programmazione degli interventi costruttivi** (rif. RDQ/PG/03);
- **Sviluppo ed erogazione dei servizi** (RDQ/PG/04; RDQ/PG/05; RDQ/PG/06);
- **Sorveglianza e Monitoraggio dei servizi** (rif. RDQ/PG/08; RDQ/PG/09; RDQ/PG/10).

5. ANALISI, CONTROLLO E MIGLIORAMENTO

Annualmente i **Responsabili di Area**, in collaborazione con **RDQ**, analizzano i dati relativi alle prestazioni rese all'utenza ed alle non conformità eventualmente riscontrate nella fase di monitoraggio e misura dei processi, per valutare le tendenze qualitative manifestatesi nello sviluppo esecutivo delle attività.

Gli strumenti utilizzati per il controllo dei processi descritti nella presente procedura sono rappresentati dalle registrazioni documentate attraverso la modulistica allegata ai **Report** (trimestrali e/o annuali) redatti a cura dei **Responsabili di Area** e del **Nucleo di Valutazione**, oltre che dalla documentazione di gestione delle eventuali non conformità riscontrate durante l'erogazione del servizio (**Rapporti di non conformità** e **Registro delle non conformità**).

La **DOP**, durante il riesame del Sistema Qualità, sulla base del rapporto presentato da **RDQ**, analizza criticamente i risultati conseguiti dall'Ente e, se necessario, stabilisce le necessarie azioni di miglioramento.

6. ALLEGATI

- 6.1. MOD. 12-01 **REGISTRO STRUMENTI**
- 6.2. MOD. 12-02 **SCHEDA STRUMENTO**
- 6.3. MOD. 12-03 **SCHEDA DI MANUTENZIONE MEZZI**