



Consorzio di Bonifica Territori del Mincio

MANUALE QUALITA'

UNI EN ISO 9001:2015

MATRICE DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Natura modifica
3	25/02/2021	Aggiornamento paragrafo 7.1.5 "Risorse per il monitoraggio e la misurazione"
2	15/06/2020	Inserimento paragrafo "valutazione" nel punto 7.1.2 "Persone" e aggiornamento del punto 8.4 per la qualificazione dei consulenti esterni
1	15/05/2018	Modifica del par. 1.2 su indicazione del verificatore KIWA
0	13/04/2017	Prima Emissione conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015
Stesura e Verifica		Approvazione
Responsabile del Sistema di gestione		Direttore Generale



INDICE E STATO DI REVISIONE DEL MANUALE

Sommario

0.	INTRODUZIONE	4
0.1	GENERALITÀ	4
0.2	APPROCCIO PER PROCESSI	4
0.3	RELAZIONE CON LA NORMA ISO 9004	4
1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
1.1	SCOPO	5
1.2	CAMPO DI APPLICAZIONE	5
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	5
3.	TERMINI E DEFINIZIONI	6
3.1	DEFINIZIONI	6
4.	CONTESTO	7
4.1	PROCESSI	9
5.	LEADERSHIP	9
5.1	LEADERSHIP	9
5.2	POLITICA	10
5.3	COMUNICAZIONE	10
6.	PIANIFICAZIONE	11
6.1	GESTIONE DEL RISCHIO	11
6.2	OBIETTIVI	12
6.3	PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE	12
7.	GESTIONE DELLE RISORSE	12
7.1	RISORSE	12
7.1.1	GENERALITÀ	12
7.1.2	PERSONE	13
7.1.3	INFRASTRUTTURE	14
7.1.4	AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI	14
7.1.5	RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE	15
7.2	COMPETENZA	15
7.3	CONSAPEVOLEZZA	15
7.4	COMUNICAZIONI	15
7.5	INFORMAZIONI DOCUMENTATE	15
8.	REQUISITI PER I PRODOTTI	16
8.2	COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE	16
8.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI	16
8.3.1	GENERALITÀ	16
8.3.2	PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	16
8.3.3	INPUT ALLA PROGETTAZIONE	16
8.3.4	CONTROLLI DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	17
8.3.5	OUTPUT DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	17
8.3.6	MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	17
8.4	CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI ALL'ESTERNO	17
9.	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	18
9.1	MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE	18
9.1.2.	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	18
9.2	AUDIT INTERNO	18



MANUALE QUALITA'

Pag. 3 a 20

Rev.3 del
25/02/2021

9.3	RIESAME DELLA DIREZIONE	18
9.3.1	INPUT AL RIESAME DI DIREZIONE	18
9.3.2.	ELEMENTI IN USCITA PER IL RIESAME	19
10.	MIGLIORAMENTO.....	19



0. INTRODUZIONE

0.1 GENERALITÀ

Il Consorzio di bonifica Territori del Mincio è stato costituito con Decreto del Presidente della Regione Lombardia n. 7169 del 6 agosto 2012 e deriva dalla fusione dei preesistenti Consorzi di bonifica Fossa di Pozzolo e Sud Ovest Mantova.

Il Consorzio è inquadrato nel sistema normativo come un ente pubblico economico a carattere associativo ai sensi dell'art. 59 del r.d. 13 febbraio 1933 n. 215 e dell'art. 79 della l.r. Lombardia n. 31/2008.

Il Comprensorio del Consorzio ha una superficie territoriale complessiva di circa 76.443 ha, situati per la maggior parte in Comuni della provincia di Mantova e solo in piccola parte in Comuni nella provincia Veronese.

L'art. 3 dello statuto del Consorzio richiamando l'art. 76 l.r. 31/2008, definisce le finalità del Consorzio, di seguito riportate:

- La sicurezza idraulica del territorio;
- L'uso plurimo e la razionale utilizzazione a scopo irriguo delle risorse idriche;
- La provvista, la regimazione e la tutela quantitativa delle acque irrigue;
- Il risparmio idrico, l'attitudine alla produzione agricola del suolo e lo sviluppo delle produzioni agro-zootecniche e forestali;
- La salvaguardia e la valorizzazione del territorio e delle sue risorse;
- La promozione e la realizzazione di azioni e attività di carattere conoscitivo, culturale e divulgativo sulle tematiche della bonifica, delle risorse idriche e del suolo.

0.2 APPROCCIO PER PROCESSI

Il Consorzio di Bonifica Territori del Mincio (di seguito anche definito Consorzio) adotta un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità, al fine di accrescere la soddisfazione dei consorziati mediante lo svolgimento delle attività previste dall'art. 4 dallo statuto del Consorzio. In particolare il consorzio esplica le funzioni attribuite dalle leggi statali e regionali in riferimento alla bonifica, irrigazione, difesa del suolo e dell'ambiente, tutela della qualità delle acque.

La progettazione e l'attuazione del sistema di gestione per la qualità del Consorzio sono influenzate:

- a) Dal contesto nel quale esso opera, dai cambiamenti in tale contesto e dai rischi ad esso associati;
- b) Dalle mutevoli esigenze;
- c) Dai suoi particolari obiettivi;
- d) Dal servizio che fornisce ai propri consorziati;
- e) Dai processi che adotta;
- f) Dalle aspettative degli stakeholders;
- g) Dalla sua dimensione e dalla sua struttura organizzativa.

0.3 RELAZIONE CON LA NORMA ISO 9004

Il Consorzio non applica nel sistema di gestione per la qualità la ISO 9004 ma la tiene in considerazione nello sviluppo dei processi, nella ricerca del continuo miglioramento



1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 SCOPO

Il Manuale Qualità descrive il Sistema di Gestione della Qualità dei processi di oggetto di certificazione.

Di seguito è riportato lo scopo della certificazione del Consorzio:

Progettazione, Validazione, Direzione Lavori e Coordinamento Sicurezza nell'ambito delle attività di bonifica idraulica e di irrigazione.

Il Manuale di Qualità è il documento di riferimento per:

- il personale dell'Ente che trova in esso la guida per operare secondo i criteri di qualità;
- l'organismo di certificazione che trova in esso gli elementi per verificare come il Consorzio soddisfa i requisiti di gestione della qualità e di soddisfazione dell'utente oltre che di tutte le parti interessate.

In particolare il Manuale illustra la politica, gli obiettivi, la struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i procedimenti e le risorse impiegate per garantire che le attività del settore progettazione rispondano a determinate specifiche e norme e siano in grado di soddisfare le esigenze della collettività.

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema Qualità del Consorzio, documentato da questo Manuale della Qualità, si applica in particolare alle attività di progettazione, direzione lavori, verifica e validazione ai sensi del D.Lgs. 50/2016.

Si precisa che la natura giuridica del Consorzio di ente pubblico economico, con finalità e funzioni pubbliche attribuite direttamente dalle leggi regionali e nazionali, comporta che il punto 8.2 della norma "Comunicazione con il cliente" non trovi applicazione. Nel manuale pertanto non ne verrà data considerazione.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Norma UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi di gestione per la qualità. – Fondamenti e terminologia

Norma UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità. – Requisiti

Norma UNI EN ISO 9004:2009 Sistemi di gestione per la qualità. – linee guida per il miglioramento delle prestazioni

Norma UNI EN ISO 19011:2012 Criteri generali per le verifiche ispettive dei sistemi qualità. Attività di verifica.

D. Lgs 81/2008 Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE, 90/679/CEE, 93/88/CEE, 97/42/CE e 1999/38/CE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro

Inoltre, il Consorzio ha definito un documento M 2.1 "Elenco norme cogenti dell'attività"



3. TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 DEFINIZIONI

Per quanto riguarda il presente Manuale della Qualità valgono le definizioni della norma UNI EN ISO 9000 (Sistemi di Gestione per la Qualità fondamenti e terminologia)

In particolare vengono riportate nel seguito alcune definizioni, per brevità senza le note presenti nella norma di cui sopra:

ASSICURAZIONE QUALITÀ: Parte della Gestione per la Qualità mirata a dare fiducia al fine di soddisfare i requisiti per la qualità;

AZIONE CORRETTIVA: Azione atta ad eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate;

AZIONE PREVENTIVA: Azione atta ad eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili;

CAPACITÀ: Abilità di un Ente, sistema o processo a realizzare un prodotto in grado di rispondere ai requisiti per quel prodotto;

UTENTE: Tutti i proprietari di immobili rientranti nel comprensorio di bonifica;

CONFORMITÀ: Soddisfacimento di un requisito;

CONTROLLO QUALITÀ: Parte della Gestione per la Qualità mirata a soddisfare i requisiti per la qualità;

EFFICACIA: Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati;

EFFICIENZA: Rapporto tra risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli;

FORNITORE: Società che fornisce un prodotto/servizio;

GESTIONE PER LA QUALITÀ: Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità;

INFRASTRUTTURA: Sistema di mezzi, attrezzature e servizi necessari per il funzionamento di un'organizzazione;

ISTRUZIONE OPERATIVA: Disposizioni scritte sulla modalità di esecuzione delle attività;

MANUALE QUALITÀ: Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione;

MIGLIORAMENTO CONTINUO: Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità;

MODULISTICA: Documenti di registrazione delle attività di monitoraggio e misurazione;

NON CONFORMITÀ: Non soddisfacimento di requisiti specificati. La definizione riguarda lo scostamento o l'assenza di una o più caratteristiche di Qualità, o elementi del Sistema Qualità rispetto ai requisiti specificati;

OBIETTIVO PER LA QUALITÀ: Meta a cui si aspira o a cui si mira, relativo alla qualità;

ORGANIZZAZIONE: Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni;

POLITICA PER LA QUALITÀ: Gli obiettivi e gli indirizzi generali di una organizzazione per quanto riguarda la Qualità, espressi in modo formale dalla Direzione;

PROCEDURA: Modo specifico per svolgere un'attività o un processo;

PROCESSO: Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita;

PRODOTTO: Risultato di un processo;

PROGETTO: Processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse;

QUALITÀ: Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti;



REQUISITO: Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente;

RIESAME: Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti;

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ: Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità;

VERIFICA ISPETTIVA: Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri stabiliti sono stati soddisfatti.

4. CONTESTO

L'analisi del contesto è formalizzata nell'allegato 1 del presente Manuale ed è condotta impiegando l'analisi SWOT. Tale strumento di pianificazione strategica è utilizzato per valutare i punti di forza (Strengths), i punti di debolezza (Weaknesses), le opportunità (Opportunities) e le minacce (Threats) correlate alle attività svolte dal Consorzio.

L'analisi SWOT riguarda l'ambiente interno (analizzando i punti di forza e di debolezza) e l'esterno (analizzando minacce ed opportunità).

In altre parole:

- **PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA**
Sono i fattori endogeni, ovvero propri del contesto di analisi e sono modificabili grazie alla politica o all'intervento proposto.
- **LE OPPORTUNITÀ E LE MINACCE**
Sono i fattori esogeni in quanto derivano dal contesto esterno.
Esse sono difficilmente modificabili, è necessario tenerli sotto controllo in modo da sfruttare le opportunità e ridurre le minacce.



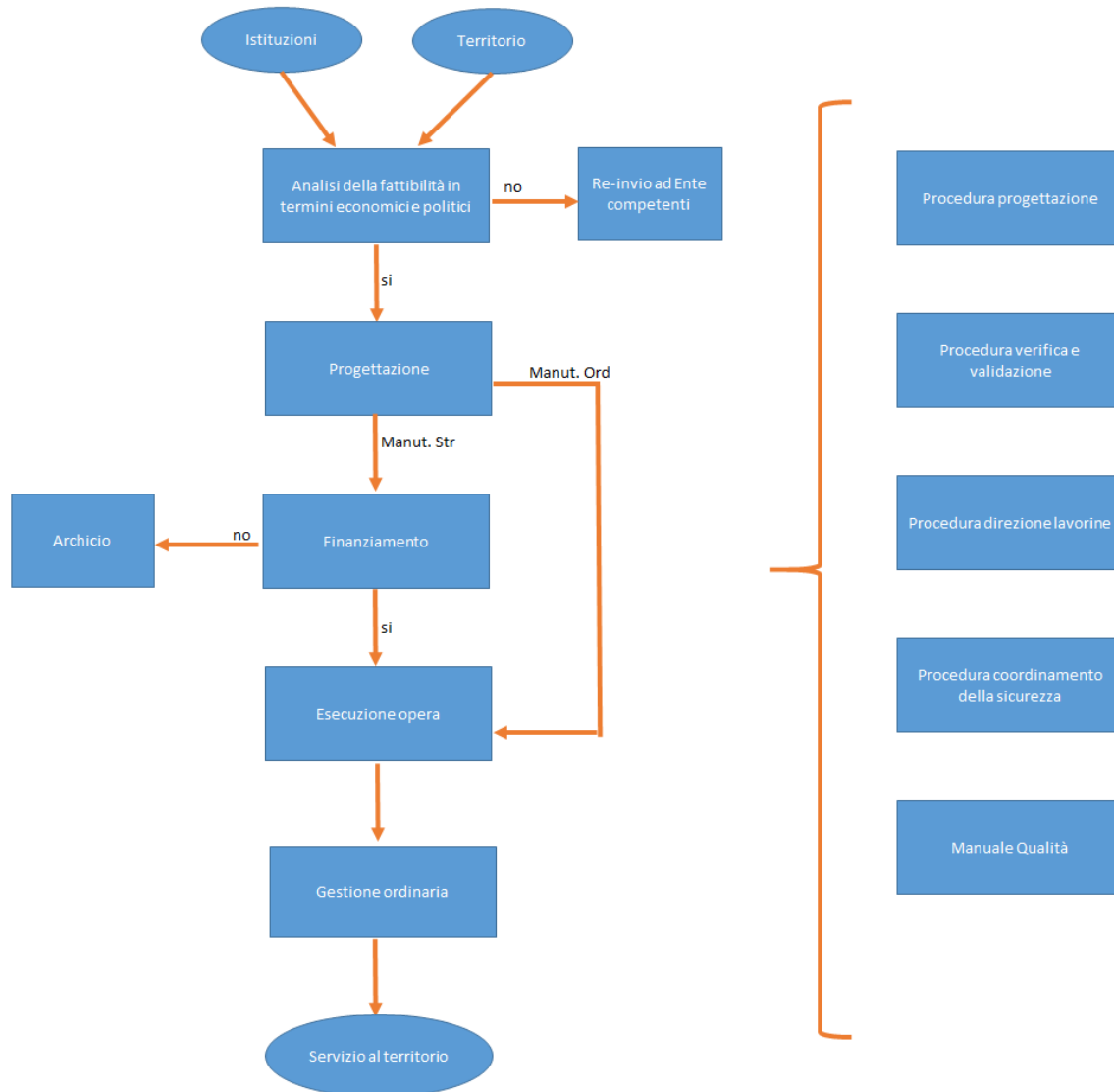
CONTESTO INTERNO ED ESTERNO





4.1 PROCESSI

Di seguito riportiamo il flow sheet del processo di gestione del servizio di Consorzio.



Alcune fasi della progettazione possono essere affidate all'esterno. La scelta delle fasi da affidare all'esterno, nasce dall'analisi delle risorse disponibili e/o dalla verifica delle professionalità richieste dal progetto e da quelle presenti nel Consorzio.

Il Consorzio per la scelta delle professionalità necessarie al progetto, segue il "Regolamento per l'affidamento di lavori, servizi e forniture per importi sotto soglia", definendo i requisiti richiesti indicandoli sul contratto. La verifica dei requisiti è demandata al Dirigente di Area all'atto della determina.

5. LEADERSHIP

5.1 LEADERSHIP

La Direzione Generale del Consorzio:

- è responsabile dell'efficacia del sistema di gestione per la Qualità;



- assicura che siano stabiliti la politica e gli obiettivi relativi al sistema di gestione per la Qualità e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'Ente;
- assicura l'integrazione dei requisiti del sistema di gestione per la Qualità siano conformi al ruolo istituzionale del Consorzio;
- promuove l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
- assicura la disponibilità delle risorse necessarie al sistema di gestione per la Qualità;
- comunica l'importanza di adottare un sistema di gestione per la Qualità;
- assicura che il sistema di gestione per la Qualità consegua i risultati attesi, facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione per la Qualità;
- promuove il miglioramento.

Tutte le attività svolte nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità del Consorzio sono descritte nelle procedure e nei documenti di Sistema, dove sono anche definite chiaramente le relative responsabilità.

Il Consorzio si è dotato di un organigramma funzionale che riporta la struttura organizzativa ed è stato approvato dal CdA. Inoltre, ha predisposto un organigramma nominale che è pubblicato sul sito istituzionale del Consorzio nella sezione trasparenza.

5.2 POLITICA

La Direzione Generale del Consorzio stabilisce la Politica per Qualità e adotta tutte le misure necessarie ad assicurare che la stessa:

- comprenda un impegno di miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità;
- sia disponibile e mantenuta come informazione documentata nel sito istituzionale del Consorzio;
- sia comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione;
- sia disponibile alle parti interessate rilevanti (attraverso il sito istituzionale).

La Direzione Generale stabilisce, attua e mantiene una politica per la Qualità che:

- sia adeguata allo statuto dell'Ente, alla dimensione, alle finalità al contesto e agli impatti ambientali delle sue attività;
- sia coerente con le finalità istituzionali del Consorzio e gli obiettivi delineati dal C.d.A.
- comprende un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità;
- comprenda un impegno a soddisfare i requisiti applicabili e sottoscritti con le parti interessate (C.d.A, consorziati, dipendenti, fornitori, ecc.)
- includa un impegno a ad essere conforme alla legislazione e regolamentazione relativa all'attività svolta dal Consorzio,
- includa un impegno per l'ambiente e alla salute e sicurezza dei lavoratori;
- costituisca il riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi della Qualità;
- sia resa disponibile alle parti interessate tramite il sito;
- venga riesaminata almeno annualmente in occasione del Riesame della Direzione per assicurarne la validità ed attualità.

La Direzione Generale fissa Obiettivi annuali coerenti con la Politica per la Qualità.

5.3 COMUNICAZIONE

La Direzione Generale ha definito processi e modalità di comunicazione interna ed esterna, affinché il personale sia informato e consapevole dell'importanza del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le principali modalità di comunicazione sono:

- Regolamenti interni;



- Istruzioni di lavoro e procedure;
- Manuali Qualità.
- E-mail;

I Dirigenti hanno il compito di sensibilizzare, coinvolgere ed informare i propri collaboratori sull'efficacia ed i progressi raggiunti dal Sistema di Gestione per la Qualità e di motivarli per le successive evoluzioni.

Il Responsabile del Sistema di Gestione ha la responsabilità di comunicare ai Dirigenti gli obiettivi indicati dal Riesame della Direzione.

6. PIANIFICAZIONE

6.1 GESTIONE DEL RISCHIO

La gestione del rischio è formalizzata nell'allegato 2 al MQ.

Nella valutazione del rischio sono individuate le fonti di rischio legate ai diversi processi consortili presi in esame dal presente Manuale di Qualità.

Per ogni fonte di rischio è stimata la sua probabilità e gravità utilizzando le tabelle sotto riportate:

PROBABILITA'		
Voto	Probabilità	Descrizione
1	Bassa	Evento raro → che non si è mai manifestato o manifestato 1 volta negli ultimi 5 anni
2	Media	Evento con una media probabilità che si possa verificare → che si è manifestato più di 1 volta ma meno di 3 volte negli ultimi 5 anni
3	Alta	Evento con una buona probabilità che si possa verificare → che si è manifestato più di 3 volte negli ultimi 5 anni

GRAVITA'		
Voto	Gravità	Descrizione
1	Bassa	Impatto trascurabile
2	Media	Impatto basso, sia sull'immagine che sull'attività svolta.
3	Alto	impatto alto, l'immagine dell'ente compromessa, mancato rispetto delle finalità previste dallo statuto del Consorzio

Da questa stima scaturisce un coefficiente di rischio che si ottiene moltiplicando la probabilità per la gravità utilizzando la seguente matrice:

3	3	6	9
2	2	4	6
1	1	2	3
	1	2	3



Ottenuto il coefficiente di rischio, occorre valutare se è necessario aprire un Piano di Trattamento del Rischio tramite la seguente tabella:

VOTO	RISCHIO	AZIONI RICHIESTE
1 ÷ 2	Basso	Rischio accettabile → Non sono richieste azioni
3 ÷ 4	Moderato	Rischio parzialmente accettabile → Valutare se sono necessarie azioni
6 ÷ 9	Alto	Rischio non accettabile → Occorre sviluppare un piano di trattamento del rischio

La valutazione del rischio viene aggiornata e riesaminata con frequenza almeno annuale, in occasione del riesame della Direzione.

6.2 OBIETTIVI

Gli obiettivi per la qualità sono gestiti attraverso il Riesame della Direzione.

Nel documento verranno riportati:

- le azioni da intraprendere,
- le risorse necessarie,
- le responsabilità,
- la data ultima prevista di completamento,
- i valori rischio ottenuti nel periodo preso in considerazione.

I risultati saranno valutati alla scadenza delle azioni previsto dal piano o in occasione del riesame della direzione successivo.

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Poiché ogni cambiamento presuppone la presenza di un possibile rischio, il Consorzio intende tenere traccia di tutte le attività correlate alla gestione dei cambiamenti utilizzando gli strumenti di sistema "Documento di Valutazione dei Rischi" e "Azione Correttiva".

Il Consorzio prima di apportare modifiche alle proprie attività valuta l'impatto che il cambiamento può avere sul rispetto della normativa di settore, delle norme e degli eventuali accordi sottoscritti con parte interessate (C.d.A., consorziati, dipendenti e fornitori, ecc.).

Le varie tipologie di modifiche/cambiamento sono gestite al fine di valutare:

- Finalità e conseguenze delle modifiche;
- Impatto delle modifiche sul sistema di gestione;
- Disponibilità delle risorse;
- Definizione delle responsabilità ed autorità.

7. GESTIONE DELLE RISORSE

7.1 RISORSE

7.1.1 GENERALITÀ

Il Consorzio, in occasione del Riesame della Direzione, valuta che siano disponibili le risorse e il personale necessari per lo svolgimento di tutte le attività inerenti l'applicazione dei SG, e in particolare per lo svolgimento e la verifica dell'attività oggetto del presente Manuale della qualità per controllare la corretta applicazione delle procedure e disposizioni legislative, come definito dalla Politica Qualità e dalle relative Procedure.



In caso sia necessario, l'assegnazione di risorse aggiuntive, ivi compreso il personale, ogni Dirigente di Area lo propone al Direttore Generale che approva le modifiche nel rispetto delle indicazioni del C.d.A. e di quanto definito dallo Statuto del Consorzio.

Inoltre:

- I Dirigenti assicurano la corretta applicazione dei SG ed effettuano la opportuna sorveglianza;
- Vengono effettuati controlli per verificare che le attività oggetto del presente Manuale Qualità siano conformi a quanto descritto nello stesso Manuale, nelle procedure e nelle istruzioni operative da parte dei soggetti individuati nelle rispettive procedure;
- Vengono pianificate ed effettuate verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono condotte dal responsabile del sistema di gestione e possono essere effettuate anche con il concorso di consulenti esterni qualificati.

7.1.2 PERSONE

Assunzione

Al fine di individuare il grado di competenza delle risorse umane, da inserire all'interno del Consorzio segue il Piano di Organizzazione Variabile approvato dalla Regione.

La scelta dei collaboratori avviene attraverso colloqui individuali e prove pratiche. Il Direttore Generale individua la necessità di prove pratiche a seguito di un confronto con il responsabile del settore, all'interno del quale dovrà inserirsi il candidato.

Alla selezione del personale (colloqui e prove pratiche) partecipano DG, il Direttore Area e il capo settore.

In fase di assunzione il settore contabilità provvede a consegnare al neo assunto: il contratto di assunzione (che comprende una descrizione sintetica delle mansioni), le credenziali per entrare nel portale del personale del Consorzio (Ufficio web), e la documentazione amministrativa (scelta destinazione TFR, documenti privacy).

L'ASPP provvede alla consegna dei DPI (se del caso) e provvede alla prima formazione in termini di sicurezza per gli obblighi previsti dal D.lgs. 81/08.

Formazione

La Formazione delle risorse umane dell'Ente costituisce un elemento fondamentale per lo svolgimento delle attività previste dal Consorzio, il miglioramento della qualità e per l'efficacia dei SG.

A tale scopo i Dirigenti del Consorzio in collaborazione con ASPP, predispongono un piano di formazione per i propri collaboratori, compilando il Modulo M 7.1.02_02 "Piano annuale della Formazione". Il piano è sottoposto all'approvazione della Direzione Generale.

Il settore "organizzazione" dell'area affari generali verifica annualmente il rispetto delle tempistiche previste per la formazione obbligatoria / mantenimento dei requisiti per l'iscrizione all'ordine degli ingegneri per l'ufficio progettazione, riferendone l'esito al proprio dirigente.

La valutazione delle necessità formative è eseguita seguendo i seguenti criteri:

- Aggiornamenti sulla normativa di settore;
- Carenze di competenze all'interno dell'ufficio, sulla base dell'esperienza o di segnalazioni del dipendente;
- Cambiamenti nella gestione di processi;
- Cambi mansioni;
- Previsione di assenze prolungate (es. maternità);
- Esigenze di interscambiabilità tra i collaboratori;
- Previsione di aggiornamenti dei software;



- Previsione di acquisto di nuove attrezzature;
- Previsione di assunzione di nuovo personale;
- Corsi previsti e non eseguiti l'anno precedente.

Tutta l'attività formativa è coordinata dal Direttore dell'area affari generali e dall'ASPP per quanto concerne la formazione ai sensi del D.lgs. 81/08.

La formazione è eseguita secondo le seguenti modalità:

- Affidata a società di formazione;
- Attraverso un programma di formazione interno (inserito nel piano annuale).

Valutazione

Il Direttore Tecnico, nel suo ruolo di dirigente di riferimento per il settore progettazione, entro la fine di ottobre di ogni anno, effettua una valutazione delle competenze del personale tecnico coinvolto dal sistema di gestione, al fine di far emergere gli ambiti di miglioramento del sistema stesso.

Nella valutazione dovranno essere considerate sia le singole risorse umane, sia il gruppo nel suo insieme, in ragione del loro coinvolgimento nel sistema di gestione.

La valutazione dovrà verificare:

- la conoscenza del manuale e delle procedure definite dal sistema;
- la capacità e la disponibilità di applicare quanto stabilito dal sistema;
- il contributo allo sviluppo e al miglioramento del sistema.

La valutazione sarà realizzata utilizzando un modello opportunamente predisposto e definito dallo stesso Direttore Tecnico, esaminato dal Responsabile del Sistema di Gestione e approvato dalla Direzione Generale.

7.1.3 INFRASTRUTTURE

Il Consorzio ha individuato, fornito e mantenuto le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità alle esigenze del personale e alla normativa vigente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, quali:

- arredi ergonomici;
- spazi di lavoro adeguati ed attrezzati;
- adeguata disponibilità di apparecchiature, attrezzature, software;
- servizi di supporto (quali trasporti, sistemi di comunicazione o informativi ecc.)

La manutenzione degli edifici è affidata a diversi soggetti del Consorzio in funzione delle rispettive competenze. L'area affari generali (settore legale) effettua il coordinamento delle attività di manutenzione, avvalendosi sia di manutentori interni che esterni.

La manutenzione dei sistemi informatici (software, hardware e telefonia) è affidata alla area affari generali (settore organizzazione), la quale si avvale di un collaboratore interno e di ditte specializzate.

Per le manutenzioni dei mezzi meccanici il Consorzio si avvale di un'officina interna che coordina le attività di manutenzione, in alcuni casi provvedendo direttamente alla riparazione. L'officina rientra nell'area tecnico-agraria (settore esercizio manutenzioni impianti).

7.1.4 AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI

Il Consorzio ha determinato, messo a disposizione e mantiene gli ambienti di lavoro, attraverso la qualifica di fornitori adeguati alle diverse necessità degli impianti.



7.1.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE

Gli strumenti di misura utilizzati per la progettazione e la direzione lavori sono:

- Strumentazione satellitare per rilievi topografici costituita da "Computer da campo Topcon Rugged FC-5000" e "Ricevitore GNSS Topcon Hyper VR";
- Stazione integrale con livello ottico;
- Stadie;
- Cordelle metriche.

Tutti gli strumenti di misura sono acquistati dal Consorzio, con marchiatura CE.

La verifica della corretta taratura degli strumenti topografici, laddove necessaria, viene affidata a ditta esterna.

La strumentazione satellitare per rilievi topografici non necessita di taratura; essa fornisce dati attraverso l'elaborazione delle informazioni satellitari disponibili nella zona interessata dal rilievo.

Con riferimento specifico alla Stazione integrale con livello ottico è previsto che al termine di ogni utilizzo venga effettuato un controllo della strumentazione secondo quanto stabilito nell'istruzione operativa "8.1.03 - Istruzione operativa taratura strumentazione" in rev. 02 del 21/03/2018.

7.2 COMPETENZA

Il Consorzio ha definito una serie di documenti dove sono definite le competenze:

- il Piano di Organizzazione Variabile (POV), approvato dal C.d.A.;
- Mansionari ricavati dal POV e consegnati ad ogni lavoratore, nel quale sono riportate anche l'inquadramento, la sede di lavoro e la collocazione organizzativa.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

Il Consorzio assicura che il proprio personale sia consapevole:

- della politica attraverso adeguata diffusione (sito, invio tramite mail), per i nuovi assunti viene consegnata all'atto dell'assunzione.
- obiettivi per la qualità attraverso riunioni periodiche ed eventuale invio tramite mail;
- del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni;
- delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione per la qualità.

7.4 COMUNICAZIONI

Il Consorzio ha definito specifici protocolli per la comunicazione interna. Tutte le decisioni prese dal CdA sono comunicate dai Dirigenti di Area ai propri collaboratori attraverso specifiche riunioni. Nelle riunioni sono indicati anche gli obiettivi e le modalità per raggiungere gli stessi.

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Il Consorzio mantiene i documenti necessari al SGQ sotto controllo con le modalità descritte nella procedura P 7.5.01 "Gestione Documenti e RegISTRAZIONI".

In particolare è stato stabilito come:

- Approvare i documenti, circa la loro adeguatezza, prima della loro emissione;
- Riesaminare, aggiornare quando necessario, e riapprovare i documenti;



- Assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti;
- Assicurare che le ultime versioni dei documenti siano disponibili nei luoghi di utilizzo attraverso salvataggio sul server dell'Ente;
- Assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata, attraverso il protocollo;

8. REQUISITI PER I PRODOTTI

Il Consorzio ha predisposto specifiche procedure per:

- Pianificazione e controlli operativi
- Requisiti per i prodotti e servizi

8.2 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Il Consorzio non ha clienti, ma contribuenti e gli stessi sono rappresentati attraverso il procedimento elettorale nel Consiglio di amministrazione che assumono i provvedimenti.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI

8.3.1 GENERALITÀ

Nel caso in cui si rendesse necessario sviluppare attività diverse da quelle previste dallo statuto e che abitualmente l'Ente svolge, il Consorzio ha predisposto dei protocolli per assicurare la fase di progettazione, sviluppo ed erogazione del nuovo servizio/prodotto.

La prima attività eseguita è quella di coinvolgere il C.d.A. per ottenere il mandato alla elaborazione di proposta organizzativa dell'attività.

8.3.2 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

A seguito di decisioni derivanti dal Consiglio di Amministrazione o dal Direttore Generale, il Consorzio provvede a predisporre le seguenti attività:

- Il Direttore Generale convoca i Dirigenti delle diverse Aree per verificare problemi di natura tecnica (es. obblighi normativi, competenze ecc.), economica (es. risorse di personale, attrezzature ecc.) e di natura politica, sullo sviluppo della nuova attività;
- Il Direttore Generale definisce gli Obiettivi della nuova attività, in base alla natura e alla complessità;
- Il Direttore Generale, in collaborazione con i Dirigenti, pianifica tutte le attività necessarie allo sviluppo del servizio, individuando responsabile e tempistiche per lo svolgimento delle diverse attività;

Il Consorzio assicura che tutte le persone coinvolte nel processo siano informate ed allineate con tutti gli obiettivi della nuova attività, attraverso le riunioni programmate e periodiche con i propri Dirigenti.

Tutte le decisioni sono verbalizzate (piano di lavori) ed archiviate dal capo progetto individuato dal Direttore Generale.

8.3.3 INPUT ALLA PROGETTAZIONE

Tutti i requisiti sono definiti nelle riunioni tra i dirigenti, tenendo in considerazione almeno:

- Le norme cogenti;



- Le norme di condotta dell'Ente;
- Le esperienze pregresse.

Altri requisiti possono essere considerati in funzione dell'attività da progettare.

8.3.4 CONTROLLI DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Il Consorzio effettua controlli sul processo di progettazione e sviluppo in modo da assicurare che i requisiti definiti siano riesaminati, verificati e validati, attraverso riunioni e le attività predisposte dalla struttura per raggiungere gli obiettivi definiti dalla Direzione.

8.3.5 OUTPUT DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Tutti i Direttori di Area verificano che le attività connesse al nuovo processo a loro assegnate siano svolte secondo i requisiti definiti dalla Direzione, riportando l'esito alla Direzione Generale.

8.3.6 MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Tutte le modifiche sono tracciate attraverso i verbali di riunione.

8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI ALL'ESTERNO

Il Consorzio si avvale di fornitori esterni secondo le regole previste dal D.Lgs 50/2016 ed altri regolamenti consorziali per l'acquisto sotto soglia.

Viene valutata procedura per procedura quale sia il metodo di confronto delle offerte tra "offerta economicamente più vantaggiosa" e "minor prezzo".

I requisiti per la partecipazione alla gara sono definiti in sede di lettera di invito alla gara.

Le caratteristiche del prodotto/servizio sono definiti nel capitolato posto a base di gara.

Il capo settore verifica che i requisiti specifici del servizio/prodotto richiesti in sede di bando siano coerenti con l'esigenza dell'Ente.

Se il prodotto/servizio è parte di un lavoro pubblico tale verifica è assicurata allegando al bando di gara il progetto.

Dopo l'assegnazione della gara, l'Area Affari Generali di concerto con il responsabile del procedimento definisce i documenti contrattuali in cui vengono definiti tempi e modi di esecuzione. La stipula del contratto è posta in capo al dirigente dell'area competente.

La verifica della conformità del prodotto/servizio fornito rispetto a quanto richiesto dal capitolato di appalto, viene condotta da parte del capo settore dell'ufficio coinvolto.

Nel caso il servizio fornito rientri nell'attività di redazione di un progetto (come da P 8.1), spetta al progettista il controllo di conformità che verrà comunque sottoposto ad ulteriore verifica prima della validazione da parte del RUP, come previsto art. 26 del D.lgs. 50/16.

Nel caso in cui il prodotto o servizio sia inerente la fase di esecuzione dell'opera spetta al Direttore Lavori la verifica della conformità rispetto al capitolato, come previsto dal D.lgs. 50/16 i controlli sono registrati su apposito M 8.3.04 In questo caso è previsto anche il collaudo finale dell'opera secondo la normativa vigente.

È previsto il ricorso a **consulenti esterni** a supporto delle attività di progettazione (indagini geologiche, rilievi topografici, ecc...); al fine di garantire il ricorso a professionisti qualificati il sistema prevede che per ogni professionista sia verificata l'esperienza specifica posseduta mediante la richiesta e la valutazione di:

- curriculum vitae aggiornato;
- elenco delle attrezzature utilizzate per le proprie attività;

Di tale verifica dovrà essere data evidenza nella relativa determina di incarico.



9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

In ogni processo primario viene stabilita la modalità di tenuta sotto controllo del processo con la definizione degli obiettivi e dei relativi indicatori che vengono riepilogati sul modulo M 9.5 "Obiettivi per la Qualità e relativi indicatori".

9.1.2. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Premesso che il Consorzio non ha clienti, ma utenze rappresentate i proprietari di immobili all'interno del comprensorio, ha deciso di monitorare la soddisfazione dell'utenza attraverso:

- Il numero di reclami ricevuti,
- La verifica della risposta alle iniziative del Consorzio;

9.2 AUDIT INTERNO

Il Consorzio effettua Audit interni ad intervalli pianificati per determinare se i SG a cui aderisce:

- sono conformi a quanto pianificato, ai requisiti della norma stessa;
- sono efficacemente attuati e mantenuti.

A tal fine, il Consorzio predispone un piano di audit redatto su apposito modulo M 9.1 "Piano di Audit", dal Responsabile del Sistema di Gestione ed approvato dal Direttore Generale. Il piano di Audit prevede almeno la verifica dei seguenti processi:

- Sistema di Gestione della Qualità;
- Progettazione;
- Verifica e validazione dei progetti;
- Direzione lavori;
- Coordinamento della Sicurezza di Cantiere;

Gli Audit possono essere svolti da verificatori interni o esterni al Consorzio.

Nel caso di verificatori interni al Consorzio il Responsabile di un Settore non può verificare il proprio settore. Gli Audit interni sono generalmente svolti dal Responsabile del Sistema di Gestione o dall'RSPP per gli aspetti legati alla sicurezza di cantiere.

Nel caso di verificatori esterni il Responsabile del Sistema di Gestione verifica che gli auditor esterni siano in possesso dei requisiti.

I Risultati degli Audit sono verbalizzati su apposito modulo M 9.2 "Verbale di Audit", dove vengono riportate le non conformità rilevate.

I verbali di audit sono archiviati a cura del Responsabile del Sistema di Gestione.

9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

Il Consorzio almeno una volta l'anno riesamina il Sistema di Gestione della Qualità con il fine di assicurarne la continua idoneità, l'adeguatezza ed efficacia.

A tale scopo il Responsabile del Sistema di Gestione predispone un report del Sistema di Gestione della Qualità secondo il modulo M 9.3 "Report Sistema della Qualità" da presentare al Direttore Generale.

9.3.1 INPUT AL RIESAME DI DIREZIONE

Il Consorzio durante il Riesame della Direzione valuta almeno i seguenti input:

- Evidenze del Riesame precedente,
- Il raggiungimento degli obiettivi dell'anno precedente;



- La valutazione della coerenza dell'assetto organizzativo dell'Ente;
- La valutazione delle non conformità/osservazioni da parte dell'Ente di Certificazione;
- La valutazione delle non conformità degli audit interni,
- Il monitoraggio della soddisfazione degli utenti;
- La valutazione della validità dell'analisi del contesto;
- La valutazione della validità dell'analisi del rischio;
- Coerenza degli indicatori e sintesi del loro andamento;
- Conferma della Politica;
- Consuntivo e approvazione del piano di formazione;
- Le opportunità di miglioramento;

9.3.2. ELEMENTI IN USCITA PER IL RIESAME

Sulla base della documentazione esaminata, in particolare il report della Qualità e i suoi allegati e da quanto emerso nella discussione, il Direttore Generale decide eventuali azioni correttive e/o di miglioramento per il mantenimento del SG e individua gli obiettivi di miglioramento per l'anno successivo.

Per ogni azione decisa dal Direttore Generale, lo stesso individua un Responsabile dell'attuazione e la data di completamento.

A seguito del riesame il Direttore Generale pianifica azioni relative a:

- miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e dei suoi processi;
- miglioramento dei prodotti connessi ai requisiti della progettazione;
- necessità di risorse

Il Direttore Generale decide gli obiettivi per il miglioramento, definendo:

- obiettivi (quantificabili e misurabili);
- opportunità di miglioramento;
- esigenze di modifica del SGQ
- responsabilità;
- tempistiche
- risorse per ogni opportunità ed obiettivo.

Il Responsabile del Sistema di Gestione provvede a redigere apposito verbale di quanto deciso dal Comitato di Direzione, in apposito modulo M 9.4 "Verbale di Riesame", comunicando ai Direttori di area gli obiettivi per la qualità riportati nel modulo M 9.5 "Obiettivi per la Qualità e relativi indicatori".

10. MIGLIORAMENTO

Il Consorzio determina e seleziona le opportunità di miglioramento attraverso l'analisi del contesto, l'analisi dei rischi, la gestione delle non conformità.

Tutte le opportunità di miglioramento che nascono dall'analisi del rischio e del contesto sono registrate in apposito modulo M 10.1 "Piano di Azione" nel quale vengono descritte le azioni da intraprendere per mitigare il rischio e migliorare il sistema.

Tutte le non conformità sono registrate in apposito modulo M 10.2 "Rapporto di non conformità e azioni correttive" dove viene indicato il trattamento per la gestione della non conformità.

Di seguito è definito un elenco delle principali non conformità nell'ambito dell'oggetto del presente Manuale:



- La mancata applicazione di procedure del Sistema di Gestione della Qualità, rilevata attraverso Audit interni o Esterni;
- I reclami formalizzati da parte degli utenti o di altri Enti, che dimostrino il mancato svolgimento delle attività previste dallo Statuto,
- La bocciatura di un procedimento di valutazione di un progetto da parte di un Ente terzo;
- Riserve motivate dell'impresa per cui l'Ente riconosca la carenza dell'attività progettuale
- Infortunio in cantiere per il quale sia stato dimostrato il nesso con l'attività di coordinamento con la sicurezza.

Tutte le NC sono registrate su apposito modulo M 10.3 "Elenco delle non conformità e azioni correttive".

A seguito della valutazione delle non conformità si possono prevedere azioni correttive al fine di evitare il ripetersi delle stesse non conformità.

Le azioni correttive possono derivare da iniziative del Direttore Generale o dai Dirigenti di Area (per es. per il ripetersi di stesse non conformità).

Le azioni correttive sono registrate sul modulo rapporto non conformità e azioni correttive M 10.2, indicando il trattamento, i tempi di risoluzione (dove possibile) e la responsabilità per la chiusura dell'azione correttiva.

Il Responsabile del Sistema di Gestione provvede a registrarle sul modulo M 10.3 verificandone la chiusura e registrando anch'essa sul M 10.3.