



Allegato Tecnico alla Convenzione per

**Assistenza Tecnica per il
mantenimento, l'aggiornamento e
l'integrazione del
Sistema di Gestione per la Qualità
secondo la norma ISO 9001:2008 per
i Dipartimenti VI e XIV
della Provincia di Roma**

Marzo 2011



PREMESSA

Il seguente allegato tecnico illustra le attività per il mantenimento, l'aggiornamento e l'integrazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) del Dipartimento VI "Governo del Territorio" (Direzione, Servizi 1, 2 e 3) e del Dipartimento XIV "Governo della Mobilità" (Direzione, Servizi 2 e 3) della Provincia di Roma.

PROGRAMMA DI LAVORO

Il programma che segue illustra le attività previste per il supporto ai Dipartimenti VI e XIV dell'Amministrazione Provinciale di Roma (AP) al fine di assicurare il mantenimento e l'aggiornamento del Sistema di Gestione per la Qualità attualmente certificato, in conformità alla norma ISO 9001:2008.

Le attività di lavoro sono suddivise in tre moduli:

Modulo 1a - Preparazione e Pianificazione	1 Analisi dei processi da inserire e/o modificare 2 Elaborazione della Documentazione di Sistema 3 Formazione
Modulo 2a - Realizzazione e funzionamento	4 Attuazione del Sistema
Modulo 3a - Controllo	5 Sorveglianza e controllo 6 Audit del SGQ e riesame della direzione 7 Assistenza alla certificazione

MODULO 1a - PREPARAZIONE E PIANIFICAZIONE

Le attività del modulo I sono articolate nelle seguenti fasi:

Fase 1 - Analisi dei processi da inserire e/o modificare

Fase 2 - Elaborazione della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Fase 3 - Formazione ed Informazione

FASE 1 - ANALISI DEI PROCESSI DA INSERIRE E/O MODIFICARE

Obiettivo di questa fase è la conoscenza di eventuali processi/attività da inserire nel Sistema o da modificare, anche in funzione delle modifiche che possono intervenire alla struttura organizzativa e alle competenze ricevute. Nello specifico le attività previste in questa fase sono:

- ✓ **Svolgimento di un'indagine conoscitiva** mirata a determinare nel dettaglio sia le nuove attività che dovranno essere svolte dai Servizi certificati dei Dipartimenti e dall'eventuale funzione Qualità, sia attività esistenti che necessitano di modifiche/aggiornamenti. A tal fine è prevista la raccolta delle informazioni e della documentazione necessaria all'impostazione delle successive fasi di lavoro e lo svolgimento di interviste mirate all'approfondimento delle informazioni di interesse. In particolare,



saranno presi in considerazione tutti i processi relativi alla gestione dell'attività di Direzione e le interfacce con gli organismi sovra ordinati e sott'ordinati.

- ✓ **Elaborazione dei dati raccolti.** Tale attività viene svolta allo scopo di elaborare le informazioni raccolte. In particolare, è prevista la risoluzione delle osservazioni e le aree di miglioramento indicate dall'organismo di certificazione per allineare il SGQ alla normativa.
- ✓ **Messa a punto del programma di miglioramento.** Per il raggiungimento gli obiettivi di miglioramento sarà messo a punto un programma che specifica modalità, tempi e responsabilità.

FASE 2 - ELABORAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'

Obiettivo di questa fase è il supporto alla elaborazione/modifica della **documentazione del SGQ** sulla base della documentazione esistente e di specifici schemi di riferimento. In particolare l'attività sarà incentrata sull'adeguamento ai requisiti della norma 9001:2008, comprendendo:

- ✓ **Politica, obiettivi e programma, Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità.** Si procederà alla revisione di politica, obiettivi e programma definiti nella fase precedente e del Manuale di Gestione per la Qualità esistenti.
- ✓ **Procedure e Documenti di Processo.** Si procederà alla redazione e alla revisione dei documenti di processo, delle procedure, delle istruzioni operative e dei piani qualità di progetto.

FASE 3 - FORMAZIONE SUL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'

Obiettivo di questa fase è la formazione e l'informazione del Gruppo di Lavoro e del personale dei Dipartimenti sulle modifiche di Sistema. L'assistenza fornisce al personale dei Dipartimenti, ove necessario:

- ✓ **Attività di formazione** sulla normativa ISO 9001:2008 e sul sistema di gestione (corso della durata di 8 ore per il Comitato Qualità ed eventuali integrazioni) e training on the job (affiancamento) per la gestione dei processi, della documentazione e la conduzione degli audit.
- ✓ **Sensibilizzazione e formazione del personale verso le tematiche della qualità** in termini di implicazioni per i Dipartimenti e l'AP. La sensibilizzazione servirà dunque a porre le attività del SGQ in un contesto più ampio e dunque a fornire ulteriori stimoli per il personale. L'attività di formazione punterà l'attenzione ai concetti di base dei Sistemi di Gestione, alla redazione della documentazione e alle verifiche ispettive.

In particolare verranno realizzati degli incontri specifici con il personale delle singole unità operative al fine di analizzare, da un punto di vista tecnico, le sezioni del Manuale e le procedure di competenza. Tali incontri verranno svolti in collaborazione con il Comitato Qualità.

MODULO 2a - REALIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO

Obiettivo di questa Modulo è la realizzazione delle modifiche di Sistema.



FASE 4 - ATTUAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

L'obiettivo di questa fase è l'integrazione delle procedure, nuove e/o modificate, nelle normali prassi di gestione dei Dipartimenti così da renderle pienamente operative. Le attività prevedono:

- ✓ **Applicazione delle procedure** da parte del personale dei Dipartimenti durante l'espletamento di tutte le competenze amministrative.
- ✓ **Affiancamento del personale sul posto di lavoro** da parte dei responsabili di procedura così da poter da un lato meglio illustrare le modalità di applicazione delle procedure nella gestione operativa dei Dipartimenti, dall'altro raccogliere eventuali riscontri.

MODULO 3a - CONTROLLO

Questo modulo prevede lo svolgimento delle azioni di controllo continuo e periodico del SGQ volte a monitorare la conformità agli obiettivi e programmi per la qualità ed a mantenere il SGQ conforme alla norma di riferimento. Le attività del modulo III sono articolate nelle seguenti fasi:

Fase 5 - Sorveglianza ed azioni correttive e preventive

Fase 6 - Audit del Sistema di Gestione per la Qualità - Riesame della Direzione

Fase 7 - Assistenza alla certificazione

FASE 5 - SORVEGLIANZA ED AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

L'obiettivo della Fase 5 è il sostegno all'azione di monitoraggio continuo delle attività e delle operazioni sia dei nuovi processi mappati e messi sotto sistema, sia di quelli modificati. Le attività previste sono:

- ✓ **Monitoraggio continuo** della corretta applicazione delle procedure da parte dei singoli Uffici dei Dipartimenti; in tale ambito l'utilizzazione di procedure specifiche costituirà uno strumento indispensabile per una verifica continua e sistematica della reale applicazione del sistema di gestione per la qualità, nonché per una fedele documentazione di eventuali non conformità.
- ✓ **Individuazione di azioni correttive e preventive** come possibile strumenti di risoluzione di eventuali non-conformità riscontrate durante le attività di monitoraggio. Nei casi in cui tali azioni prevedano la semplice variazione di prassi dei Dipartimenti, si procederà alla loro immediata attuazione.

FASE 6 - AUDIT DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - RIESAME DELLA DIREZIONE

La Fase 6 si propone di istituire un sistema di verifica periodica approfondita dell'implementazione del SGQ e di sottoporre i risultati al riesame della direzione. Le attività previste sono:

- ✓ **Effettuazione di audit** mirati a valutare sia la conformità del SGQ alla norma ISO 9001:2008, che la sua effettiva integrazione nelle procedure operative dell'AP; l'audit verificherà che le procedure di gestione per la qualità formulate siano realmente applicate dal personale e che, allo stesso tempo, siano state predisposte misure adeguate per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Le attività avranno inizio con la pianificazione dell'audit, seguita dalla raccolta delle informazioni e si concluderanno con la valutazione e documentazione dei risultati. I risultati della verifica saranno raccolti in maniera documentata all'interno di un rapporto di audit che indicherà gli scostamenti rilevati ed eventuali raccomandazioni ai fini della correzione e del miglioramento del sistema.
- ✓ **Riesame da parte della Direzione** durante il quale si discuteranno in maniera integrata l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità sui Dipartimenti VI e XIV, valutando le prestazioni dell'organizzazione e le eventuali necessità di risorse, pianificando le attività di



miglioramento, gli obiettivi ed i programmi per l'anno successivo. In tale sede si valuterà la necessità di apportare eventuali modifiche alle procedure o adottare nuove misure volte a garantire il raggiungimento degli obiettivi preposti.

FASE 7 - ASSISTENZA ALLA CERTIFICAZIONE

La Fase 7 è mirata a fornire al Servizio assistenza qualificata durante il processo di certificazione del SGQ.

In particolare si prevede:

- ✓ **Assistenza durante i rapporti con l'Ente certificatore** che sarà effettuata analizzando lo schema di certificazione proposto, l'esperienza e le referenze dell'Ente con particolare riferimento al settore di attività e al preventivo presentato in sede di offerta;
- ✓ **Affiancamento del personale del Servizio durante la certificazione** per fornire un'assistenza qualificata nell'espletamento delle formalità e nei rapporti con l'Ente certificatore;
- ✓ **Riesame dei risultati della visita di certificazione** mirata ad assimilare le raccomandazioni formulate dall'Ente di certificazione, e a definire, qualora fosse necessario, il relativo programma di adeguamento e il supporto per le successive attività di monitoraggio.

TEMPI E COSTI

Per lo svolgimento del progetto, si prevede una durata complessiva di 3 mesi in cui le attività saranno condotte in parallelo sui Servizi dei vari Dipartimenti, con Programma di Lavoro da definire in funzione delle esigenze riscontrate.

Per l'intero progetto si è stimato un impegno complessivo di circa 40 giornate-uomo equivalenti a Euro 12.500,00 (dodicimilacinquecento,00) più IVA.

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

Le attività per eventuali interventi relativi a prestazioni aggiuntive saranno oggetto di apposite lettere d'incarico che potranno essere agganciate al Contratto stipulato tra DMA e AP.

La definizione di ciascun intervento avverrà attraverso la quantificazione dell'impegno di DMA espresso in termini di giornate/uomo

In considerazione dell'attività precedentemente svolta nell'ambito del Contratto, le attività aggiuntive verranno quantificate sulla base delle tariffe minime relative all'impiego del personale universitario il cui impegno temporale sarà fatturato alle seguenti tariffe:

Euro 500,00 + IVA per giorno/uomo per attività svolta da professori universitari;

Euro 400,00 + IVA per giorno/uomo per attività svolta da ricercatori universitari;

Euro 200,00 + IVA per giorno/uomo per attività svolta da tecnici e/o dottorandi di ricerca.