CITTA' DI CATANZARO

MANUALE DELLA QUALITÀ

Revisione00 del 20 luglio 2023

Redatto da:
Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità
Dott.ssa Carolina Bianco

Verificato da:
Il Dirigente Settore AA.GG./Contratti/SUAC
Avv. Simona Provenzano

Approvato da:
Giunta comunale con Deliberazione n. 459 del 24/07/2023

INDICE

0.1 ELENCO DELLE REVISIONI 4
0.2 PRESENTAZIONE DEL DIPARTIMENTO 4
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 5
2. RIFERIMENTI NORMATIVI 5
3. TERMINI E DEFINIZIONI 5
4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE 6
4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO 6
4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE 7
4.3 DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ 7
ESCLUSIONI 8
4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E RELATIVI PROCESSI 8
5. LEADERSHIP 10
5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO 10
5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ 11
5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE 13
6. PIANIFICAZIONE 17
6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ 17
6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO 19
6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE 20
7. SUPPORTO 20
7.1 RISORSE 20
7.2 COMPETENZA 21
7.3 CONSAPEVOLEZZA 22
7.4 COMUNICAZIONE 22
7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE 23
8. ATTIVITÀ OPERATIVE 24
8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI 24
8.2 REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI 24
8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI 25
Pianificazione della progettazione e dello sviluppo 25
Input alla progettazione e allo sviluppo 26
Output della progettazione e dello sviluppo 26
Controlli e riesami della progettazione e dello sviluppo 26
Verifica della progettazione e dello sviluppo 27
Validazione della progettazione e dello sviluppo 27
Gestione delle modifiche della progettazione e dello sviluppo 27
8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI 27
Informazioni relative all'approvvigionamento 28
Verifica dei prodotti approvvigionati 28
8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI 28
8.6 RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI 29

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI 29

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI 29

9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE 29
9.2 AUDIT INTERNO 30
9.3 RIESAME DI DIREZIONE 30

10. MIGLIORAMENTO 32

10.1 GENERALITÀ 32
10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE 32
10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO 32

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

0.1 Elenco delle revisioni

Revisione	Descrizione modifica	Data
0	Prima emissione	20/07/2023

0.2 Presentazione della Stazione unica appaltante comunale

La stazione unica appaltante del comune di Catanzaro (SUAC) nasce per demandare l'espletamento delle gare bandite dall'ente allo scopo di:

- concentrare in un'unica struttura specializzata gli adempimenti che normalmente vengono curati da più Settori, assicurando una maggiore professionalità e, quindi, un'azione più snella e tempestiva;
- ottimizzare le risorse attraverso l'adozione di un unico modello di gestione delle gare che comporti la progressiva semplificazione degli adempimenti e delle procedure, nonché un'auspicabile riduzione del contenzioso;
- rafforzare l'attività di prevenzione delle infiltrazioni mafiose negli appalti pubblici attraverso la concentrazione delle procedure di gara in un organismo a ciò destinato.

La summenzionata stazione unica di committenza risulta qualificata quale Stazione Appaltante, con il numero 0000156741, mediante l'iscrizione all'Anagrafe Unica delle Stazioni Appaltanti (presso ANAC).

Alla SUAC sono demandati i procedimenti di gara relativi all'acquisizione di lavori, servizi e forniture mediante le procedure di gara nonché le procedure di gara di cui all'art.50 del D.Lgs n. 36/2023 (di seguito: Codice dei Contratti pubblici) purchè di importo pari o superiore ad € 40.000,00.

Rimangono alla competenza dei singoli settori i procedimenti di urgenza e quelli che, in deroga alle procedure disciplinate dal presente regolamento, i singoli dirigenti, con adeguata motivazione nella determinazione a contrarre, decidono di gestire direttamente, nonché gli affidamenti in economia di importo inferiore ad euro quarantamila. Come stabilito nella delibera di Giunta n.5 del 28-01-2019.

La SUAC è inserita all'interno dell'organizzazione comunale del Comune di Catanzaro sita in Palazzo De Nobili, Via Jannoni, 68 88100, Catanzaro

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Manuale della Qualità (MQ) è coerente con i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e descrive il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) adottato dalla stazione unica appaltante comunale al fine di:

a) dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfano i fabbisogni dei committenti e le norme cogenti applicabili;

b) accrescere la soddisfazione dei committenti tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per migliorare il sistema stesso e assicurare la conformità ai requisiti del committente e ai requisiti cogenti applicabili.

Il campo di applicazione del SGQ della stazione unica appaltante, d'ora in avanti SUAC, è il seguente:

Erogazione dei servizi della Stazione unica appaltante comunale

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema di Gestione per la Qualità descritto nel Manuale Qualità (MQ) è conforme ai requisiti contenuti nella norma UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti".

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) si ispira inoltre ai principi e adotta le definizioni contenute nella norma UNI EN ISO 9000:2015 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario".

Il SGQ tiene in considerazione, per quanto ritenuto applicabile, i riferimenti contenuti nella norma UNI EN ISO 9004:2018 "Gestione per la qualità – Qualità di un'organizzazione – Linee guida per conseguire il successo durevole: l'approccio della gestione per la qualità".

Infine, nell'ambito degli audit, la norma presa come riferimento è la UNI EN ISO 19011:2018, "Linee guida per gli audit di sistemi di gestione".

Nello sviluppo del Sistema come nell'esercizio dei processi aziendali sono inoltre prese a riferimento e applicate le normative, le leggi e requisiti cogenti applicabili.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Nel SGQ si applicano i termini e le definizioni forniti dalla citata UNI EN ISO 9000:2015.

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

Inoltre, nel SGQ e nella relativa documentazione:

- il "*cliente*" di cui alla succitata UNI EN ISO 9000:2015 è denominato "*Unità operativa*" o "Committente".
- L' Alta Direzione è denominata anche "*Giunta Comunale*".

Nel SGQ si applicano inoltre i seguenti acronimi:

- AD: Alta Direzione;
- RUP: Responsabile Unico di Progetto per Unità operativa;
- SUAC: Stazione unica appaltante del Comune;
- DIR: Dirigente dell'Unità operativa;
- DIR SUAC: Dirigente del Settore AA.GG./Contratti/SUAC
- SGSI: Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni;
- G.U.U.E.: Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea;
- G.U.R.I.: Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana;
- C.I.G.: Codice Identificativo di Gara;
- CUP: Codice Unico di Progetto;
- PEC: Posta Elettronica Certificata;
- OEPV: Offerta economicamente più vantaggiosa;
- OMP: Offerta a minor prezzo;
- ANAC: Autorità Nazionale Anticorruzione;
- DPCM: Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri;
- D.Lgs.: Decreto legislativo;
- NdA: non-disclosure Agreement (accordi di non divulgazione);
- NC: Non Conformità;
- AC: Azioni Correttive.

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

La SUAC determina i fattori interni ed esterni di contesto rilevanti per le sue finalità e per i suoi indirizzi strategici, che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi. I fattori sono stati individuati prendendo spunto da quelli suggeriti dalla Norma ISO 9001:2015 stessa e integrati con altri fattori ritenuti rilevanti per il contesto in cui la SUAC opera.

Tali fattori vengono analizzati, monitorati e riesaminati periodicamente, almeno una volta l'anno, dalla SUAC che aggiorna il modello predefinito che si basa sull'analisi SWOT ed approfondisce i punti di forza (Strengths), debolezza (Weaknesses), le opportunità (Opportunities) e le minacce (Threats).

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

Le informazioni utili all'aggiornamento vengono reperite attraverso contatti diretti con il contesto in cui opera, consultando stampa specializzata, ricerche e studi di mercato, analisi statistiche e partecipando ad eventi rilevanti in materia.

Durante i riesami di direzione o le riunioni periodiche con l'Alta Direzione vengono presentate e discusse le informazioni disponibili e i risultati di specifiche analisi di contesto.

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Dato il loro effetto, o effetto potenziale, sulla capacità della SUAC di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del committente e quelli cogenti applicabili, l'Alta Direzione determina:

- le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
- i requisiti di tali parti interessate che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità.

Tale analisi porta alla definizione delle parti interessate, delle relative esigenze ed aspettative, e delle eventuali azioni di miglioramento o contromisure da intraprendere in caso di necessità o gravi criticità.

Durante i riesami di direzione o le riunioni periodiche con l'Alta Direzione vengono presentati, discussi e riesaminati i risultati relativi ad analisi sulle parti interessate.

4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità

La SUAC ha determinato i confini e l'applicabilità del sistema di gestione per la qualità per stabilirne il campo di applicazione.

Nella determinazione del campo di applicazione sono stati considerati

a) i fattori esterni e interni relativi al contesto (punto 4.1);
b) i requisiti e le aspettative delle parti interessate rilevanti (punto 4.2);
c) i prodotti e i servizi della SUAC.

SUAC applica tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 nell'ambito del campo di applicazione determinato nel suo sistema di gestione per la qualità.

Il Sistema di Gestione per la Qualità della SUAC si applica a:

Erogazione dei servizi della Stazione unica appaltante comunale

Per un maggior dettaglio relativo al campo di applicazione del sistema qualità e ai relativi processi, si rimanda al successivo paragrafo 4.4 e alla determinazione dei processi.

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

Esclusioni
Tutti i requisiti della norma ISO 9001:2015 sono applicabili ad esclusione dei seguenti paragrafi:

- 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione.

Nei processi caratteristici dei servizi certificati non è previsto l'utilizzo di alcuna strumentazione di controllo che preveda la necessità o la possibilità di taratura.

4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi

La SUAC stabilisce, documenta, attua e mantiene aggiornato un SGQ rispondente ai requisiti delle norme richiamate nel capitolo 2 e ne migliora con continuità l'efficacia, l'idoneità e l'adeguatezza.

Per mettere in atto il SGQ, la SUAC ha determinato i processi necessari per il SGQ e la loro relativa applicazione.

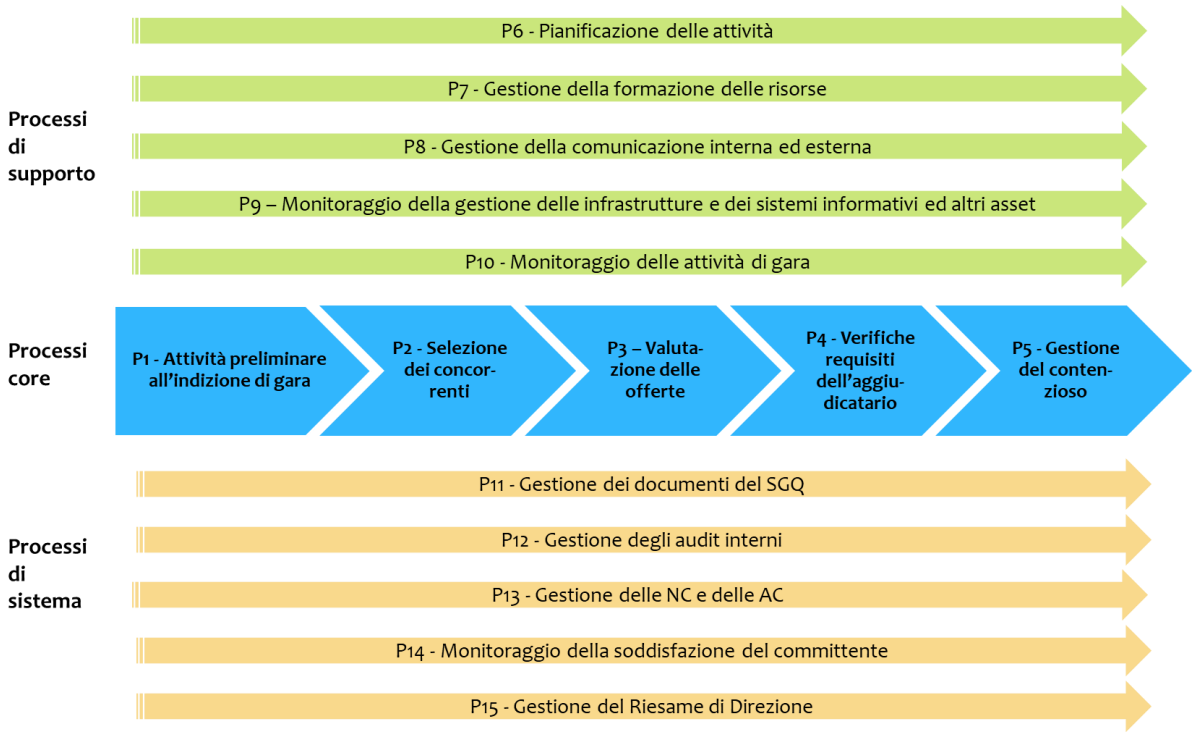
Nella seguente tabella sono riportati i processi facenti parte del SGQ, suddivisi in tre diverse categorie, con i principali documenti di riferimento (codici e titoli).

Processi core	
P1	Attività preliminare all'indizione di gara
P2	Selezione dei concorrenti
P3	Valutazione delle offerte
P4	Verifica requisiti dell'aggiudicatario
P5	Gestione del contenzioso
Processi di supporto	
P6	Pianificazione delle attività
P7	Gestione della formazione delle risorse
P8	Gestione della comunicazione interna ed esterna
P9	Monitoraggio della gestione delle infrastrutture e dei sistemi informativi ed altri asset
P10	Monitoraggio delle attività di gara
Processi di sistema	
P11	Gestione dei documenti del SGQ
P12	Gestione degli audit interni
P13	Gestione delle NC e delle AC

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

P14	Monitoraggio della soddisfazione del committente
P15	Gestione del Riesame di Direzione

I processi interagiscono come mostrato nella mappa dei processi:



Lo schema identifica la sequenza e le interazioni tra questi processi e la correlazione dei processi primari con i processi di supporto o di sistema (suggeriti dalla ISO 9001:2015).

I Processi Core (processi di business primari per la SUAC) sono evidenziati mediante carattere grassetto.

Tali processi sono stati identificati come "core" in base ai seguenti criteri:

- processi che creano valore aggiunto riconosciuto dai committenti;
- processi "caratteristici" del settore in cui il dipartimento opera.

La SUAC ha inoltre stabilito criteri e metodi necessari per assicurare l'efficacia dell'operatività e del controllo di questi processi. A tale proposito, l'organizzazione ha predisposto una serie di procedure documentate che descrivono le modalità di svolgimento e di controllo dei principali processi aziendali. Le responsabilità di gestione di ciascun processo sono riportate all'interno di ciascuna procedura.

La SUAC ha poi assicurato la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per attuare e monitorare questi processi e monitora, misura, ed analizza questi processi, mediante:

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

- indicatori di performance;
- periodiche statistiche sulle non conformità rilevate e sul grado di soddisfazione dei propri committenti.

Infine, la SUAC attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi. A tale proposito, viene sviluppato e implementato un piano di miglioramento che contiene le azioni necessarie per conseguire gli obiettivi di miglioramento aziendali.

L'organizzazione gestisce questi processi in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

5. LEADERSHIP

5.1 Leadership e impegno

L'Alta Direzione, rappresentata nello specifico dalla Giunta Comunale della SUAC, dà evidenza del suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del SGQ e nel miglioramento continuo della sua efficacia:

- segnalando l'importanza di ottemperare ai requisiti del committente e a quelli cogenti, mediante appositi incontri di sensibilizzazione con i responsabili operativi e, tramite questi, con il personale;
- stabilendo la politica per la qualità;
- assicurando che siano fissati gli obiettivi di miglioramento per la qualità e documentandoli in appositi piani di miglioramento;
- assicurando l'integrazione dei requisiti di sistema di gestione per la qualità nei processi di business dell'organizzazione;
- promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
- effettuando i riesami di Direzione;
- assicurando la disponibilità delle risorse per l'attuazione e il controllo del SGQ.

Per quanto riguarda la focalizzazione sul committente, la AD assicura che:

- i requisiti del committente e del Sistema Committenza (inteso come l'insieme di tutti i destinatari diretti e indiretti dei servizi offerti dalla SUAC), siano individuati, definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione del committente stesso;
- siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del committente.

A tale scopo, l'Alta Direzione adotta opportuni supporti quali:

- contatti diretti e continui con i dipendenti;

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

- monitoraggio delle attività;
- monitoraggio della qualità delle attività svolte;
- monitoraggio degli indicatori di processo.

Le esigenze così rilevate sono tradotte in requisiti per SUAC attraverso la definizione di Obiettivi per la Qualità.

5.2 Politica per la Qualità

L'Alta Direzione ha stabilito una politica per la qualità, di seguito riportata, che:

- è appropriata agli scopi dell'organizzazione;
- comprende l'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ;
- prevede un quadro di riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;
- è comunicata e compresa all'interno di SUAC;
- è riesaminata per accertarne la continua idoneità.

La politica per la qualità è un'informazione documentata gestita in modo controllato in quanto parte integrante del MQ ed è portata a conoscenza di tutti i dipendenti del Comune di Catanzaro.

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

Politica per la qualità SUAC

L'evoluzione della normativa della Pubblica Amministrazione e le nuove esigenze esterne hanno determinato la necessità di una nuova concezione della gestione della stessa. L'orientamento al miglioramento continuo del servizio, l'aumento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità, la capacità di innovazione, ma soprattutto la soddisfazione dell'utente/ committente, che nell'ente locale assume un'importanza particolare, sono gli obiettivi che oggi la Pubblica Amministrazione deve assolutamente perseguire.

In questo processo di forte cambiamento, SUAC crede che l'attuazione e il mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità, rispondente alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015, possa rappresentare uno strumento ideale per il perseguimento degli obiettivi sopra citati.

La missione della SUAC consiste nel soddisfare le richieste interne ed esterne per quanto riguarda la fornitura di beni, l'erogazione di servizi e la realizzazione di lavori, perseguendo i più alti standard qualitativi, valorizzando le competenze in iniziative di crescita, per creare valore per le proprie parti interessate, soddisfazione per i committenti e crescita professionale per i propri collaboratori.

La Giunta individua, come elementi fondamentali della Politica per la Qualità, l'impegno a:

- Razionalizzare e mantenere aggiornate le procedure interne al Servizio, attraverso la loro analisi e la definizione di procedure documentate quali utili strumenti di lavoro.
- Perseguire il miglioramento continuo analizzando periodicamente, attraverso l'attività di auditing interno, la conformità dell'attività alla procedura, attuando almeno annualmente il "Riesame di Direzione".
- Misurare la soddisfazione degli utenti/committenti per introdurre azioni di miglioramento.
- Proporre azioni correttive, preventive e di miglioramento, anche sulla base dei dati raccolti
- Valorizzare le risorse umane, curando la formazione del personale e valutando periodicamente gli esiti dell'attività di formazione.
- Implementare il concetto di valutazione del rischio, favorendo lo sviluppo di strumenti e metodologie per individuare e trattare rischi e opportunità.
- Creare un collegamento tra prevenzione della corruzione – trasparenza per una più ampia gestione del rischio istituzionale, assumendo come riferimento non solo il Piano Anticorruzione, ma anche le criticità rilevante in ambito Qualità.
- Gestire in modo efficace ed efficiente la comunicazione interna ed esterna
- Dimostrare la corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso la certificazione dello stesso tramite un ente di parte terza.

La Giunta evidenzia come la qualità sia un impegno di tutti e chiede impegno diretto all'applicazione del Sistema Qualità. A supporto di tali impegni la Giunta definisce obiettivi per la qualità e si impegna a riesaminarli annualmente.

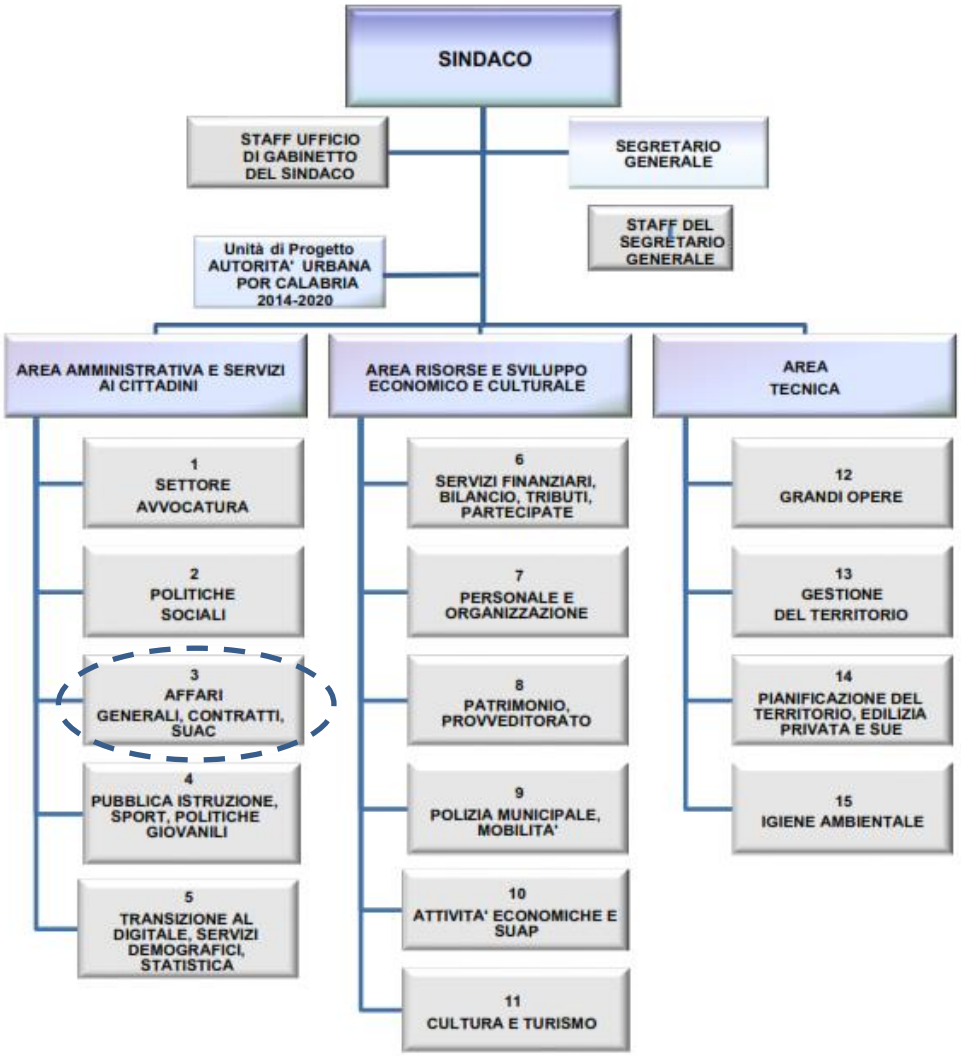
20/07/2023 **La Giunta Comunale**

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

La responsabilità gestionale delle procedure di gara per l'affidamento di lavori, servizi e forniture è affidata alla Stazione unica appaltante SUAC come previsto dalla Delibera n. 5 del 28-01-2019

La SUAC è inserita all'interno del comune di Catanzaro



Di seguito è riportato l'organigramma del servizio SUAC, incardinata nel Settore AA.GG./Contratti/SUAC.

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.



Di seguito la descrizione dei principali compiti per le figure di responsabilità riportate nell'organigramma di SUAC.

All'interno della SUAC è presente Responsabile del SGQ nella figura della Posizione Organizzativa/Elevata Qualificazione responsabile della SUAC

Dirigente di settore

- Definisce i processi organizzativi ed operativi della SUAC.
- Definisce le attività delle risorse umane assegnate alla SUAC.
- Definisce i profili di interazione tra le Unità Operative e la SUAC.
- Sottoscrive i protocolli operativi della SUAC.
- Supervisiona l'operato della Stazione unica appaltante con il Responsabile della SUAC.
- Assegna le risorse economiche stanziate in bilancio per il funzionamento della SUAC.

Responsabile Suac

- Svolge tutte le fasi operative del processo di gara.
- Interagisce con il Dirigente di settore per le funzioni di programmazione delle attività di gara.
- Coordina le unità di personale a disposizione della SUAC.
- Svolge attività di consulenza alle Unità Operative;
- Indice il Tavolo Tecnico e ne cura la conclusione;
- Dà avvio alla predisposizione della documentazione di competenza della SUAC, una volta pervenuta tutta la documentazione tecnica completa da parte dell'Unità Operativa;
- assegna le procedure di affidamento al personale della SUAC e ne controfirma tutti gli atti redatti;

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

- riveste la qualifica di responsabile dell'endoprocedimento costituito dalla fase di gara delle procedure di affidamento assegnate e sottoscrive tutti gli atti redatti;
- In qualità di Responsabile del SGQ:
  o funge da riferimento per i soggetti interni ed esterni alla SUAC;
  o verifica la documentazione di sistema nella fase di emissione e revisione;
  o agisce come garante dei principi della Qualità come intesa dalla ISO 9001:2015;
  o coordina i processi di sistema (indicati nella mappa dei processi).

Istruttore SUAC

- svolge tutte le fasi operative dei processi di gara su assegnazione dal Responsabile Suac;
- svolge attività di consulenza alle Unità Operative;
- partecipa al Tavolo Tecnico
- riveste la qualifica di responsabile dell'endoprocedimento costituito dalla fase di gara delle procedure di affidamento assegnate e sottoscrive tutti gli atti redatti

Stazione Unica Appaltante

La Stazione Unica Appaltante Comunale cura la gestione della procedura di gara e svolge le seguenti attività di servizio, come stabilito dal Regolamento per il funzionamento della stazione unica appaltante (come indicato nel regolamento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 5 del 28/01/2019):

a) riceve dalle Unità Operative interessate apposita richiesta di predisposizione della gara, con allegati alla stessa le informazioni, i documenti e gli elaborati progettuali necessari per l'espletamento della gara;
b) organizza la propria attività accordando, secondo le indicazioni/determinazioni dei Dirigenti proponenti, carattere prioritario alle procedure di affidamento per le quali ricorrano ragioni di urgenza;
c) verificata la completezza degli atti di cui alla precedente lettera a) e di concerto con il RUP, predispone il bando di gara o la lettera invito, il disciplinare di gara e tutti gli ulteriori atti necessari all'espletamento della gara, in modo da garantire la conclusione del procedimento di aggiudicazione entro tempi previsti dalla normativa vigente e conformi alle esigenze rappresentate dalle Unità Operative;
d) decide, di concerto con il RUP, la data della gara e procede all'avvio del relativo procedimento. Il bando o la lettera di invito, il disciplinare di gara e tutti gli ulteriori atti necessari all'espletamento della gara saranno sottoscritti, ciascuno per quanto di rispettiva competenza, dal Dirigente dell'Unità Operativa proponente, dal Rup e dal Responsabile della Suac ed approvati con Determinazione Dirigenziale del Dirigente del Settore AA.GG./Contratti/SUAC.
e) provvede alla pubblicazione della gara secondo la normativa vigente e trasmette le lettere invito agli operatori invitati, curando tutti gli adempimenti di carattere amministrativo;
f) mette a disposizione delle ditte richiedenti tutti gli atti amministrativi-tecnico-progettuali in forma elettronica occorrenti per la gara e assicura a tutti gli operatori economici le necessarie informazioni amministrative, mentre quelle di carattere tecnico rimangono in capo al RUP;

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

g) cura la verbalizzazione delle sedute di gara, salvo che l'ufficio non sia impossibilitato per eccessivo carico di lavoro e/o carenza di personale. In questo caso l'attività di verbalizzazione verrà effettuata da personale dell'Unità Operativa competente, su coordinamento della SUAC;
h) effettua nei confronti dell'aggiudicatario - previa nomina di Responsabile Verifica Requisiti (RVR) da parte del RUP - le verifiche dei requisiti di partecipazione alla gara sulle Banche dati centralizzate e sulla Banca Dati Nazionale Antimafia (BDNA) del Ministero dell'Interno. Potrà effettuare altresì controlli a campione o specifici controlli sugli offerenti, su espressa richiesta del RUP;
i) trasmette al RUP ed al Dirigente dell'Unità Operativa competente l'esito delle verifiche effettuate per le determinazioni di esclusiva competenza;
j) dà ausilio al RUP per le comunicazioni previste dall'art.90 del Codice dei Contratti pubblici;
k) provvede agli adempimenti connessi alla pubblicità delle gare;
l) cura la fase della post-informazione dell'esito della gara secondo le stesse modalità di pubblicazione del bando;
m) trasmette al RUP, per la conservazione a norma di legge, gli atti relativi alla procedura di gara dopo l'avvenuta aggiudicazione;
n) può dare consulenza alle singole Unità Operative sulle procedure di gara anche di importo inferiore ad € 40.000,00, compatibilmente con il carico di lavoro e/o la carenza di personale.

Unità operativa

Per la gestione di ogni specifica procedura di gara per l'affidamento di lavori, servizi e forniture, Il Dirigente dell'Unità Operativa interessato nomina il R.U.P - unico per le fasi della programmazione, della progettazione, dell'affidamento e dell'esecuzione - che deve essere in possesso dei requisiti previsti dall'art.15 e dell'allegato I.2 del Codice dei Contratti Pubblici per ogni singolo lavoro, fornitura o servizio.

Il RUP individuato svolge le attività di:

1. Il controllo della documentazione amministrativa delle offerte, è svolto dal RUP che presiede il seggio di gara in seduta pubblica. È rimessa altresì al RUP la fase di apertura e di valutazione delle buste contenenti le offerte economiche quando il criterio di aggiudicazione è quello del minor prezzo.
2. Ai sensi dell'art. 93 del Codice dei Contratti Pubblici la valutazione delle offerte dal punto di vista tecnico ed economico, quando il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, compete a una commissione giudicatrice nominata ex articolo 93 del Codice dei Contratti Pubblici, composta da esperti nello specifico settore cui afferisce l'oggetto del contratto
3. Negli atti di gara è indicato se, in caso di aggiudicazione con il criterio del minor prezzo, la verifica di congruità delle offerte è rimessa direttamente al RUP e se questi, in ragione della particolare complessità delle valutazioni o della specificità delle competenze richieste, debba o possa avvalersi di commissione nominata ad hoc. Nel caso di aggiudicazione con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo,

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

invece, la verifica sulle offerte anormalmente basse è svolta dal RUP con il supporto della commissione nominata ex articolo 93 del Codice dei Contratti Pubblici.

6. PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

Nel pianificare e implementare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, la SUAC ha considerato:

- i fattori che derivano dalla comprensione dell'organizzazione e del suo contesto, ovvero ha determinato i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e i suoi indirizzi strategici, che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi;
- le parti interessate rilevanti per il proprio sistema di gestione per la qualità;
- i requisiti di tali parti interessate che sono significativi e che possono avere effetto sulla capacità dell'organizzazione di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del committente e quelli cogenti applicabili.

La SUAC ha, inoltre, determinato i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per:

- fornire assicurazione che il Sistema di Gestione per la Qualità possa conseguire i risultati attesi;
- accrescere gli effetti desiderati;
- prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati;
- conseguire il miglioramento.

A tale proposito, la SUAC ha adottato una metodologia che le consente di:

- Analizzare e gerarchizzare i rischi e le opportunità nell'organizzazione (a livello di processo: che cosa è accettabile e che cosa non lo è);
- Valutare e pianificare azioni per affrontare i rischi (come posso evitare, eliminare o mitigare i rischi);
- Attuare il piano definito (condurre le azioni);
- Controllare l'efficacia delle azioni (verifica del funzionamento);
- Apprendere dall'esperienza (miglioramento continuo).

La metodologia adottata, ispirata alla FMEA (Failure Mode and Effect Analysis) è una metodologia utilizzata per analizzare le modalità di "guasto" o di "difetto" di un processo, prodotto o sistema. In pratica, si analizza ogni processo e si valuta quali siano i rischi, o le opportunità, che possono far sì che il processo non realizzi gli obiettivi per cui è stato definito.

I passi metodologici per l'applicazione del metodo definito prevedono:

1. Individuare i possibili **rischi** («modi di guasto») connessi con le fasi (o macro fasi) di un processo,
2. Stimare la **gravità** dell'effetto del rischio, qualora accada **(G)**, tramite la scala indicata nella tabella sotto riportata,

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

3. Stimare la **probabilità** di accadimento del rischio individuato **(P)**, tramite la scala indicata nella tabella sotto riportata. In particolare, la valutazione della probabilità deriva dall'analisi storica dei casi (svolta almeno considerando l'ultimo anno),
4. Calcolare l'indice di priorità di rischio per ogni rischio individuato **(IPR)** come prodotto dei 2 indici sopra descritti,
5. Individuare le contromisure o azioni correttive/preventive a partire dai valori più elevati dell'indice di priorità di rischio (IPR pari a 9 o 6).

La scala di valori definita all'interno di SUAC prevede:

Valutazione	Descrizione	Gravità	Probabilità
1	Basso ***(*)***	Presenza di inefficienza operativa ma NON di danno di immagine e NON di danno economico	L'evento si è verficato < 20% negli ultimi 12 mesi rispetto alla data di aggiornamento della valutazione
2	Medio	Presenza di inefficienza operativa, di danno di immagine ma NON di danno economico	L'evento si è verificato tra il 20 < > 50% negli ultimi 12 mesi rispetto alla data di aggiornamento della valutazione
3	Alto	Presenza di inefficienza operativa, danno di immagine e danno economico	L'evento si è verificato > 50% negli ultimi 12 mesi rispetto alla data di aggiornamento della valutazione

(*) implicita accettazione del livello di controllo

In alcuni casi, le contromisure potrebbero già essere applicate all'interno del Sistema di Gestione, altrimenti occorrerà definire un piano per implementare le contromisure che devono ancora essere attuate, nell'immediato o in un futuro prossimo.

Le contromisure vengono definite secondo priorità, ponendo particolare interesse ai rischi con un IPR più elevato (come indicato nella tabella sotto riportata).

Combinazioni possibili:

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

Gravità	Probabilità	Indice di priorità di rischio	
3	3	9	Rischio di elevata entità: è necessario definire azioni di miglioramento.
3	2	6	
2	3	6	
2	2	4	Rischio di media entità: se possibile in termini di tempo, risorse e priorità operative, è consigliabile identificare azioni di miglioramento.
3	1	3	
1	3	3	
2	1	2	Rischio sotto controllo: non sono necessarie azioni di miglioramento.
1	2	2	
1	1	1	

La metodologia viene attuata attraverso un gruppo di lavoro direzionale che coinvolge i principali attori dei processi esaminati, al fine di individuare in modo corretto i rischi e le contromisure da adottare.

Il Responsabile della SUAC monitora e riesamina periodicamente tutte le informazioni connesse con l'analisi e la gestione dei rischi, almeno in occasione dei riesami di direzione, per intercettare al più presto eventuali cambiamenti significativi.

6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

La Giunta (in qualità di Alta Direzione) stabilisce, per i pertinenti livelli e funzioni della SUAC, gli obiettivi di miglioramento per la qualità, compresi quelli necessari per ottemperare ai requisiti dei servizi offerti.

Tali obiettivi sono misurabili e coerenti con la politica della qualità e possono riguardare:

- Qualità dei servizi offerti;
- formazione del personale;
- miglioramento dei rapporti con gli enti esterni;
- applicazione e miglioramento del SGQ.

Ove possibile, a ciascun obiettivo di miglioramento individuato, si associa uno specifico indicatore ed un traguardo quantificato.

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

Gli obiettivi ed i traguardi di miglioramento sono documentati e gestiti in modo controllato mediante appositi piani specifici (con tempi, risorse, responsabilità, modalità di controllo) che vengono firmati per approvazione dalla Giunta e diffusi alle parti interessate all'interno di SUAC.

6.3 Pianificazione delle modifiche

La Giunta assicura che:

- la pianificazione del SGQ sia condotta in modo da ottemperare ai requisiti del committente e a quelli cogenti applicabili e conseguire gli obiettivi per la qualità;
- l'integrità del SGQ sia conservata quando sono pianificate e attuate modifiche al SGQ, ad esempio a seguito di modifiche della struttura organizzativa.

7. SUPPORTO

7.1 Risorse

La SUAC individua le risorse necessarie per:

- attuare e tenere aggiornato il SGQ e migliorare in modo continuo la sua efficacia;
- accrescere la soddisfazione dei committenti, ottemperando ai requisiti del committente stesso.

Le risorse comprendono le risorse umane interne, i fornitori esterni, le infrastrutture (uffici, attrezzature, strumenti operativi, informatici e di comunicazione).

Alla SUAC vengono messe a disposizione e mantenute, da parte dei Settori comunali dell'Ente competenti (es. Transizione al Digitale e CED e uffici tecnici) le infrastrutture necessarie per il buon funzionamento dei processi e per raggiungere la conformità dei prodotti e dei servizi. Le infrastrutture comprendono edifici e relativi impianti, apparecchiature compresi hardware e software.

La SUAC, inoltre, definisce le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per un buon funzionamento dei propri processi. A tale proposito, alla SUAC devono essere garantiti, da parte dei Settori comunali competenti, ambienti di lavoro confortevoli, in termini di temperatura, illuminazione ed ergonomia degli spazi di lavoro.

Al fine di creare un ambiente di lavoro stimolante e che favorisca la partecipazione di tutto il personale, vengono periodicamente organizzate specifiche iniziative quali riunioni, eventi formativi e incontri diretti con i responsabili.

Per quanto riguarda la conoscenza organizzativa, SUAC determina continuamente la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità di prodotti e

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

servizi. Tale conoscenza viene aggiornata, mantenuta e messa a disposizione, nella misura necessaria a tutti gli esperti interni ed esterni.

Si tratta in pratica di un sistema di knowledge management costituito da archivi fisici e/o elettronici aziendali e/o siti internet ufficiali, accessibili alle persone negli uffici o tramite la rete informatica interna, contenenti: capitolati di gara, contratti, articoli, pubblicazioni, comunicati della Giunta, programmi formativi, slide di eventi o seminari, documenti progettuali, relazioni, studi e indagini, report di controllo, ricerche effettuate, e-mail con contenuti tecnici e/o organizzativi, ecc.

Il sistema di knowledge management raccoglie quindi una serie di dati e di informazioni che sono parte integrante del patrimonio di conoscenze di SUAC.

Tutti contribuiscono al mantenimento, all'aggiornamento e all'alimentazione di tale sistema versando / depositando in archivio il materiale disponibile o prodotto.

7.2 Competenza

La SUAC ha determinato le competenze necessarie per il proprio personale che svolge attività che influenzano le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità. Tali competenze vengono valutate periodicamente in modo da definire eventuali gap di competenze da colmare con interventi formativi ad hoc.

In occasioni di particolari progetti possono essere definite eventuali ulteriori competenze da sviluppare e vengono intraprese azioni per acquisire e incrementare le necessarie competenze per il personale o per acquisirle dall'esterno.

Possono inoltre essere previsti anche appositi programmi di affiancamento per i più giovani o per il personale neo assunto.

Di tali azioni di sviluppo delle competenze vengono mantenute informazioni documentate.

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

Ruolo / Area di Competenza	Giunta	Dirigente SUAC	Responsabile SUAC	Rup	Componente di commissioni aggiudicatrici	Auditor
normativa sull'anticorruzione	2	4	4	4	3	4
codice dei contratti pubblici	2	4	4	4	3	4
diritto amministrativo	2	4	4	4	3	4
sicurezza, integrità e disponibilità delle informazioni	2	4	4	3	3	3
qualità	3	3	3	4	2	3

7.3 Consapevolezza

La SUAC assicura che tutti i dipendenti del Comune ed eventuale personale esterno coinvolto nei propri processi sia consapevole:

- della politica e degli obiettivi per la qualità;
- 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.

Azioni mirate alla consapevolezza di quanto sopra sono attuate attraverso le riunioni direzionali e operative e attraverso strumenti mirati di comunicazione interna.

7.4 Comunicazione

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

L'Alta Direzione assicura che siano attivati adeguati processi di comunicazione all'interno della SUAC e che siano fornite anche comunicazioni riguardanti l'efficacia del SGQ.

Il processo di comunicazione interna è finalizzato alla diffusione e condivisione di informazioni, dati ed esperienze. La comunicazione interna riguarda sia aspetti generali quali strategie e politiche aziendali, obiettivi di miglioramento, risultati conseguiti, efficacia del SGQ, sia aspetti operativi come quelli riguardanti i rapporti con committenti e potenziali committenti e le attività aziendali.

In particolare, gli strumenti utilizzati per le comunicazioni interne sono i seguenti:

- Informazioni dirette;
- Bacheche;
- Posta interna;
- Posta elettronica;
- Aree condivise della rete informatica aziendale;
- Sito Internet aziendale;
- Comunicati Aziendali;
- Riunioni di Area / Funzione;
- Riunioni di progetto / processo;
- Riunioni operative;
- Riunioni di Direzione.

Per quanto riguarda la comunicazione esterna, la SUAC ha stabilito e attivato modalità efficaci per comunicare con il committente in merito a:

- informazioni relative ai servizi offerti (es. sito Internet, rete intranet);
- quesiti, gestione di contratti o ordini e relativi emendamenti;
- informazioni di ritorno da parte del committente, inclusi i suoi reclami (es. reclami e questionari di customer satisfaction).

Le principali modalità di comunicazione della SUAC con l'esterno sono le seguenti:

- comunicazione via Internet;
- rete intranet, per committenti interni all'ente;
- organizzazione/partecipazione ad eventi;
- altre modalità:
    - pubblicità istituzionale;
    - iniziative editoriali e rassegne stampa.

Qualora il ruolo di committente venga assunto da uno degli altri Settori Comunali, la SUAC potrà utilizzare gli strumenti sia della comunicazione interna che di quella esterna sopra richiamati.

7.5 Informazioni documentate

Il sistema di gestione per la qualità di SUAC comprende:

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

- le informazioni documentate richieste dalla norma ISO 9001:2015;
- le informazioni documentate ritenute necessarie per l'efficacia del proprio sistema di gestione per la qualità.

Per quanto riguarda il controllo delle informazioni documentate, le procedure citate precisano le modalità affinché le informazioni documentate:

- siano disponibili e idonee all'utilizzo, dove e quando necessario;
- siano adeguatamente protette (per esempio, da perdita di riservatezza, utilizzo improprio, perdita di integrità, alterazioni involontarie).

Infine, sono previste regole per le fasi di:

- distribuzione, accesso, reperimento e utilizzo;
- archiviazione e preservazione;
- tenuta sotto controllo delle modifiche (controllo delle versioni);
- conservazione ed eliminazione.
- gestione delle informazioni documentate di origine esterna.

8. ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controllo operativi

La SUAC pianifica, attua e tiene sotto controllo i processi richiesti per l'erogazione dei propri servizi.

La pianificazione della realizzazione dei servizi forniti è coerente con i requisiti degli altri processi del SGQ e viene descritta nelle specifiche procedure.

Nel pianificare la realizzazione dei servizi, la SUAC ha definito:

- gli obiettivi per la qualità e i requisiti relativi ai servizi offerti,
- i processi, i documenti e le risorse specifiche per i servizi,
- le attività di verifica, di riesame, di validazione, di monitoraggio, di controllo specifiche per i servizi ed i relativi criteri di accettazione,
- le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi e i servizi risultanti soddisfino i requisiti.

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

Per la comunicazione esterna, la SUAC ha stabilito e attivato modalità efficaci per comunicare con il committente in merito a:

- informazioni relative ai servizi offerti;
- richieste, quesiti, gestione di contratti o ordini e relativi emendamenti;

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

- informazioni di ritorno da parte del committente, inclusi i suoi reclami.

La SUAC ha quindi determinato:

- i requisiti specificati dal committente;
- i requisiti non precisati dal committente, ma necessari per il raggiungimento degli obiettivi specificati o attesi, dove conosciuti;
- i requisiti cogenti applicabili relativi ai servizi;
- ogni altro requisito aggiuntivo stabilito dalla SUAC stessa;
- la verifica della propria capacità di corrispondere a quanto dichiarato in merito ai servizi offerti.

L'individuazione delle esigenze del committente diretto/indiretto viene effettuata dalla SUAC mediante interlocuzione con il medesimo, in sede della Pianificazione delle gare e nell'ambito dell'attività preliminare all'indizione della specifica procedura di gara.

I risultati delle interlocuzioni sono documentati e conservati con le modalità esposte nelle procedure interessate.

Qualora i requisiti di un servizio siano modificati, la SUAC assicura che siano emendati i relativi documenti e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche ai requisiti.

8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

La SUAC tiene sotto controllo la progettazione e sviluppo definendo le responsabilità e le modalità di coordinamento e di conduzione delle relative attività.

L'attività di progettazione e sviluppo viene ricondotta, nel contesto della SUAC, alla creazione di una qualsiasi nuova attività da espletare: difatti, nessuna indizione di gara sarà uguale in toto a una svolta precedentemente. Ogni volta che si presenta il fabbisogno del committente, la SUAC è chiamata a svolgere le fasi di processo come descritte nelle relative procedure, personalizzandole di volta in volta in termini di contenuti al fine di soddisfare i requisiti del committente stesso.

Le attività di progettazione e sviluppo possono ricondursi, anche, alla creazione di nuove iniziative formative e informative sulle tematiche relative alla qualità: tali attività, infatti, prevedono un'analisi delle esigenze, una pianificazione, la realizzazione dei contenuti e la loro erogazione.

L'importanza di pianificare e gestire le attività di progettazione e sviluppo è fondamentale in quanto è in questa fase che si determinano le caratteristiche di rispondenza del prodotto finale in termini di prestazioni, sicurezza, affidabilità e le caratteristiche della fattibilità produttiva / di erogazione in termini Tecnici, Economici e Commerciali rispondenti ai requisiti del committente richiedente, ai requisiti interni e nel rispetto di requisiti cogenti applicabili.

Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Le attività di pianificazione della progettazione sono tenute sotto controllo tenendo presente:

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

- La sequenza dei momenti da tenere sotto controllo.
- L'identificazione delle attività di riesame, verifica e validazione.
- L'identificazione delle responsabilità ed autorità e le interfacce tra i diversi gruppi coinvolti nell'attività per garantire comunicazioni chiare ed efficaci.
- L'esigenza di coinvolgere committenti e utilizzatori nel processo di progettazione e di sviluppo.

Input alla progettazione e allo sviluppo

La prima attività che qualifica la progettazione e lo sviluppo consiste nella identificazione in maniera documentata degli elementi in ingresso che riguardano i requisiti dei prodotti o servizi da acquisire, che devono essere individuati insieme dalle parti interessate.

Elementi quali:

a) requisiti funzionali e prestazionali;
b) requisiti cogenti applicabili;
c) informazioni derivanti da precedenti progettazioni similari, se applicabili;
d) norme e codici di condotta che SUAC si è impegnata a mettere in atto;
e) le potenziali conseguenze di guasto;
f) altri requisiti essenziali per la progettazione e lo sviluppo.

Tali requisiti sono identificati dal progettista e riesaminati dalla SUAC per verificarne l'adeguatezza ed assicurare che requisiti non siano ambigui, incompleti od in conflitto tra loro.

Output della progettazione e dello sviluppo

La SUAC verifica che i dati in uscita del processo di progettazione e sviluppo siano espressi in modo tale da essere verificati a fronte di requisiti e dati di ingresso.
In particolare viene verificato che tali dati in uscita:

a) soddisfano i requisiti in ingresso;
b) contengono o fanno riferimento a criteri di accettazione dei prodotti;
c) identificano e definiscono le caratteristiche dei prodotti essenziali per il loro sicuro, efficace ed appropriato utilizzo.

I documenti che evidenziano i dati in uscita della progettazione e sviluppo vengono adottati all'esito delle risultanze, con esito positivo del Tavolo Tecnico con la SUAC.

Controlli e riesami della progettazione e dello sviluppo

La SUAC svolge, in fasi opportune definite in sede di pianificazione, riesami sistematici della progettazione e sviluppo garantendo che siano rispettati:

- le prescrizioni previste dalla normativa cogente;
- requisiti previsti dal committente e dalla normativa cogente.

Tali controlli e riesami vengono condotti in modo tale da:

- valutare la capacità dei risultati della progettazione e sviluppo di conseguire i requisiti specificati;

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

- identificare eventuali problemi e proporre le azioni necessarie;
- consentire che il riesame venga condotto con i responsabili delle fasi oggetto del riesame;
- garantire la conservazione delle informazioni relative a tali riesami.

A seconda della complessità dell'attività tali riesami possono assumere natura differente.

Verifica della progettazione e dello sviluppo
I momenti di verifica vengono pianificati e condotti per garantire che i risultati della progettazione e sviluppo soddisfino i dati d'ingresso.
I risultati delle verifiche vengono registrati e conservati.

Validazione della progettazione e dello sviluppo
La validazione della progettazione avviene in fase conclusiva e deve attestare che il progetto garantisca il rispetto della normativa vigente e i requisiti previsti.
La formalizzazione finale della documentazione è da considerarsi come validazione della progettazione e dello sviluppo.

Gestione delle modifiche della progettazione e dello sviluppo
Le modifiche della progettazione e sviluppo vengono identificate dalle parti interessate e documentate con revisioni differenti della relativa documentazione.
I cambiamenti vengono riesaminati, verificati ed approvati prima della loro adozione.
Il riesame delle modifiche della progettazione e sviluppo comprende la valutazione degli effetti, nuovi e potenziali, che tali modifiche hanno o possono avere sul prodotto finito.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti alla SUAC dai propri fornitori (contratti stipulati dalla SUAC per soddisfare propri fabbisogni)

La SUAC assicura che i prodotti / servizi approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. Il tipo e l'estensione dei controlli eseguiti sui fornitori e su quanto acquistato sono correlati agli effetti che quanto acquistato potrà avere sul successivo raggiungimento degli obiettivi previsti.

In particolare, la SUAC seleziona i propri fornitori mediante procedure conformi al sistema di acquisizione disciplinato dalla normativa vigente in materia di contratti pubblici, al fine di individuare fornitori che realizzino il fabbisogno rilevato nel modo più efficiente sul piano tecnico ed economicamente congruo.

I fornitori rimangono sotto sorveglianza, sulla base delle loro prestazioni, per mezzo di monitoraggio continuo, da parte del RUP/Direttore dell'esecuzione, delle prestazioni e delle forniture e durante il ciclo di vita del prodotto/servizio acquistato.

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

Informazioni relative all'approvvigionamento

Le informazioni per l'approvvigionamento descrivono i prodotti / servizi da acquistare, ivi inclusi, ove opportuno:

- i requisiti per l'approvazione del prodotto / servizio, delle procedure e dei processi;
- i requisiti per la qualificazione del personale;
- i requisiti del SGQ.

Negli ordini di acquisto vengono specificate tutte le informazioni per l'approvvigionamento ivi comprese eventuali caratteristiche e note di qualità che il prodotto, servizio, risorsa deve possedere con riferimento alle specifiche procedure del sistema qualità.

La SUAC provvede a comunicare internamente, a tutte le risorse, le informazioni relative alla capacità del fornitore di soddisfare i requisiti necessari per assicurare i requisiti del Sistema Qualità. Tale attività viene espletata a mezzo di comunicazioni aziendali.

Verifica dei prodotti/servizi approvvigionati

La SUAC sottopone a verifica i prodotti/servizi acquistati al momento del loro ingresso affinché essi ottemperino ai requisiti contrattuali specificati.

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

La SUAC pianifica e svolge le attività di erogazione di servizi in condizioni controllate. Tali condizioni includono, per quanto applicabili:

- la disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del prodotto e/o del servizio (es. procedure, normative, ecc.);
- la disponibilità di istruzioni di lavoro, ove necessarie (es. procedure ed istruzioni del SGQ);
- l'utilizzo di apparecchiature idonee (es. computer, sistemi informativi, attrezzature);
- l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione (es. controlli sui processi, utilizzo di indicatori sui servizi);
- l'identificazione delle responsabilità ed autorità e le interfacce tra i diversi gruppi coinvolti nell'attività per garantire comunicazioni chiare ed efficaci;
- l'attuazione di attività atte a prevenire rischi.

La SUAC, come specificato nel campo di applicazione del sistema qualità, controlla l'erogazione dei servizi di Stazione Unica Appaltante attraverso opportuni monitoraggi, apposite procedure e documentazione prescrittiva interna.

La SUAC assicura la rintracciabilità dei dati che sono utili per collegare o ricostruire la storia dei servizi.

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

La SUAC ha cura delle proprietà del committente e dei fornitori (inclusi documenti e dati) quando esse sono sotto il suo controllo o vengono utilizzate da SUAC stessa. Inoltre, SUAC identifica, verifica e salvaguarda le proprietà del committente messe a disposizione per essere utilizzate nel corso dell'erogazione dei servizi.
Pertanto, le informazioni fornite dal committente vengono gestite e conservate nel rispetto della privacy secondo la normativa vigente.
Qualora le proprietà del committente siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzo, queste situazioni sono comunicate al committente e le relative registrazioni sono conservate.

La SUAC mantiene inalterata la conformità della documentazione prodotta durante l'erogazione dei servizi. Tale conservazione comprende l'identificazione, l'archiviazione e la protezione. Il Settore Transizione al Digitale assicura alla SUAC la dotazione di archivi preposti alla gestione e preservazione della documentazione interna ed esterna.

8.6 Rilascio di servizi

La SUAC verifica la realizzazione dei processi che portano all'erogazione del servizio richiesto dal committente. Tale verifica viene fatta esaminando la documentazione prescrittiva, come le procedure e la normativa, al fine di constatare il corretto svolgimento delle attività.

8.7 Controllo degli output non conformi

Durante la conduzione dei processi, vengono gestite direttamente dai responsabili delle strutture coinvolte eventuali non conformità sui servizi forniti o reclami diretti del committente, al fine di ripristinare situazioni pregiudizievoli per la conformità dei servizi forniti e per la soddisfazione dei committenti.
Gli output non conformi vengono sempre identificati e se possibile corretti, ove applicabile segregati, contenuti e sospesi. Dopo la correzione viene sempre verificata la conformità ai requisiti.
La gestione di tali non conformità o reclami del committente è opportunamente documentata.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

La SUAC determina, pianifica e attua processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari per:

- dimostrare la conformità dei risultati dei propri processi;
- assicurare la conformità del SGQ;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del SGQ.

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

Vengono analizzati i dati e le informazioni appropriate che emergono dal monitoraggio e dalla misurazione al fine di valutare il SGQ.

Soddisfazione del committente

La SUAC monitora le informazioni relative alla percezione del committente su quanto la SUAC abbia soddisfatto i requisiti del medesimo. Questo monitoraggio, eseguito tramite i metodi stabiliti, rappresenta una delle misure delle prestazioni del SGQ.
La SUAC monitora la soddisfazione dei propri committenti mediante:

- la somministrazione a committenti scelti a campione di un apposito questionario;
- la valutazione del grado di fidelizzazione per tipologia di committente (stratificazioni);
- gli eventuali reclami dei committenti.

I risultati delle analisi svolte su tali dati vengono discussi in sede di riesame da parte dell'Alta Direzione al fine di impostare eventuali azioni di miglioramento.

9.2 Audit interno

La SUAC effettua ad intervalli pianificati audit interni per stabilire se il SGQ:

- è conforme a quanto pianificato, ai requisiti delle norme richiamate nel capitolo 2 del MQ ed ai requisiti del SGQ stabiliti da SUAC stessa,
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Annualmente viene pianificato un programma di audit di sistema che tiene conto dello stato e dell'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, oltre che dei risultati di precedenti audit interni. I criteri, l'estensione, la frequenza e la modalità degli audit sono stati stabiliti in una apposita procedura documentata.

La scelta dei valutatori e la conduzione degli audit assicurano l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit interno. I valutatori non possono effettuare verifiche sul proprio lavoro e sui propri processi.
Le responsabilità ed i requisiti per la pianificazione e per la conduzione degli audit, per la documentazione dei loro risultati e la conservazione delle relative registrazioni sono precisati in una procedura documentata.

I risultati degli audit sono uno degli elementi in ingresso per il riesame da parte della Direzione.

9.3 Riesame di direzione

La Giunta in qualità di Alta Direzione riesamina periodicamente il SGQ per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Il riesame comprende la valutazione delle

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

opportunità per il miglioramento, le esigenze di modifiche del SGQ, la politica e gli obiettivi per la qualità inclusi e per verificare l'allineamento agli indirizzi strategici aziendali.

Il riesame del SGQ è pianificato dal Responsabile del SGQ esso ha luogo con frequenza almeno annuale ed ogniqualvolta, per ragioni organizzative o altro, il SGQ debba essere valutato nel suo insieme.
Alle riunioni di Riesame possono partecipare altri dipendenti, se la loro presenza è ritenuta utile per esaminare particolari aspetti operativi e gestionali.
Le registrazioni dei riesami effettuati sono conservate.

Gli elementi in ingresso per il riesame di Direzione comprendono almeno:

a) lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami di direzione;
b) i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
c) le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi:
    1) alla soddisfazione del committente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;
    2) alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
    3) alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
    4) alle non conformità e alle azioni correttive;
    5) ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
    6) ai risultati di audit;
    7) alle prestazioni dei fornitori esterni;
d) l'adeguatezza delle risorse;
e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
f) le opportunità di miglioramento.

Gli elementi in uscita del riesame effettuato dalla Direzione comprendono decisioni ed azioni relative:

a) opportunità di miglioramento;
b) ogni esigenza di modifica al sistema di gestione per la qualità;
c) risorse necessarie.

In particolare, in concomitanza con le riunioni di riesame da parte della direzione, viene valutata l'opportunità di modificare la politica aziendale e sono ridefiniti gli obiettivi e i traguardi per la qualità. Nel corso della riunione di riesame vengono inoltre pianificate (o ripianificate) le azioni di miglioramento da implementare per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.
I risultati del riesame vengono riportati, a cura del Responsabile del SGQ, in uno specifico verbale.

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.

10. MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

La SUAC determina e seleziona opportunità di miglioramento e attua ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti del committente e accrescerne la soddisfazione.

Tali azioni comprendono:

- il miglioramento dei servizi per soddisfare i requisiti, così come per affrontare le esigenze e le aspettative future;
- la correzione, prevenzione o riduzione degli effetti indesiderati;
- il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

10.2 Non conformità e azioni correttive

La SUAC assicura che i servizi non conformi ai relativi requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo per evitare la loro involontaria utilizzazione o erogazione.
Una procedura documentata precisa le modalità e le connesse responsabilità ed autorità per occuparsi dei servizi non conformi.

Annualmente, il Responsabile del SGQ elabora i dati relativi alle Non Conformità, analizzandoli adeguatamente. Le analisi periodiche sulle non conformità rilevate costituiscono uno degli elementi in ingresso del riesame del SGQ da parte della direzione.

La SUAC attua azioni per eliminare le cause delle non conformità al fine di prevenire la loro ripetizione. Le azioni correttive adottate sono appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate. È stata predisposta una procedura documentata.

Le analisi periodiche sulle azioni correttive intraprese costituiscono uno degli elementi in ingresso del riesame del SGQ da parte della direzione.

10.3 Miglioramento continuo

SUAC migliora con continuità l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema Qualità utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati degli audit, l'analisi dei dati, le azioni correttive ed i riesami da parte della direzione.
Le azioni di miglioramento vengono documentate mediante appositi piani approvati dalla Giunta.

Documento di proprietà della città di Catanzaro; non può essere riprodotto, neppure parzialmente, senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Giunta comunale.