

PROCESSI DI SUPPORTO SGQ ARPA VdA

1	Gestione degli approvvigionamenti
2	Gestione del sistemi informatici
3	Gestione del personale
4	Gestione della programmazione ed erogazione dei servizi di misure, di analisi, di monitoraggio e dell'emissione di pareri e relazioni
5	Gestione delle apparecchiature, delle tarature e delle manutenzioni
6	Gestione delle comunicazioni per l'operatività del SGQ
7	Gestione della progettazione/validazione dei metodi di prova
8	Gestione dei documenti e delle registrazioni del SGQ
9	Gestione del Riesame della Direzione e del Miglioramento continuo
10	Programmazione e gestione delle risorse
11	Gestione della formazione ed aggiornamento
12	Gestione delle Non Conformità, dei Reclami e delle Azioni Correttive
13	Gestione degli audit interni
14	Gestione dei rischi e delle opportunità
15	Ciclo della performance
16	Controllo di gestione

Le disposizioni contenute nel Manuale della Qualità, nelle procedure ed istruzioni predisposte dal SGQ coprono tutti i requisiti applicabili alla norma ISO 9001:2015 ed hanno valenza di "informazioni documentate" come prescritto dalla norma.

All'interno dei documenti di descrizione dei processi sono indicati in carattere rosso i punti di contatto tra i processi.

Data aggiornamento: 20/07/2018

Processo: Gestione degli Approvvigionamenti

Input	Attività	Output	Doc. di riferimento del SGQ
Bilancio POA Richiesta di attivazione di contrattazioni per l'acquisizione di beni e servizi	Resp. attività/processo: indicati tra parentesi sotto le attività a) Individuazione specifico fabbisogno (Dirigente Sezione interessata all'acquisto) b) Verifica disponibilità di bilancio (Dirigente Sezione interessata all'acquisto) c) indagine di mercato al fine dell'individuazione del fornitore (Dirigente Sezione interessata all'acquisto) d) Redazione e invio della richiesta interna di spesa (Dirigente Sezione interessata all'acquisto) e) Predisposizione e invio della richiesta di offerta (Ufficio Affari generali) f) Ricezione delle offerte (Ufficio Affari generali) g) Valutazione delle offerte (Dirigente Sezione interessata all'acquisto) h) Controllo requisiti in capo al fornitore (Ufficio Affari generali/Dirigente Sezione interessata all'acquisto) i) Aggiudicazione e contratto (Ufficio Affari generali) l) Controllo dei prodotti/servizi acquistati e valutazione della prestazione (Dirigente Sezione interessata all'acquisto) n) Eventuali rilevazioni di disservizi e reclamo al fornitore	Richiesta interna di spesa Richiesta di offerta Contratto (Ordinativo) Fatture e relativi documenti di accompagnamento Eventuale reclamo al fornitore Documento di gestione delle NC e AC Scheda di valutazione della fornitura Scheda di valutazione del fornitore Albo fornitori	P.O. 006/Qual I.O. 010/Qual I.O. 002/Lab

In carattere **rosso** sono indicati i punti di contatto tra i processi.

Processo: Gestione dei Sistemi Informatici

Input	Attività	Output	Doc. di riferimento del SGQ
<p>Obblighi normativi Richieste da SNPA, da altri enti o da strutture interne ARPA di archiviazione e condivisione dati Necessità di potenziamento o aggiornamento parco macchine a seguito di ricognizione delle esigenze Assunzione/cambio mansioni personale Richieste di intervento</p>	<p>Resp. attività/processo: Direttore tecnico</p> <p>1) Gestione delle infrastrutture tecnologiche a. Acquisizione e Gestione dei sistemi di elaborazione ed archiviazione - Server b. Gestione della rete di comunicazione (LAN, fonia) c. Attuazione procedure di backup/recovery d. Presa in carico procedure di Sicurezza informatica e privacy</p> <p>2) Gestione dei dati a. Sviluppo database b. Gestione database sviluppati o acquisiti</p> <p>3) Gestione delle utenze a. Autorizzazioni accessi directory b. Posta elettronica c. Gestione file system</p> <p>4) Gestione delle postazioni di lavoro a. Gestione parco Hardware e Software (acquisizione, distribuzione, immagazzinamento) b. Gestione configurazioni Hardware e Software</p> <p>5) Supporto diretto all'utente a. Presa in carico problemi Hardware b. Presa in carico problemi Software</p>	<p>Log di sistema dei server Log dei backup/restore Documenti su sicurezza</p> <p>Database</p> <p>Sistema ticketing</p> <p>Sistema ticketing</p>	<p>MdQ Cap. I.O.001_Gestione Backup server</p>

Processo: Gestione del Personale

Input	Attività	Output	Doc. di riferimento del SGQ
<p>Fabbisogno derivante da necessità di personale da parte delle Unità organizzative</p>	<p>Resp. attività/processo: indicati tra parentesi sotto le attività</p> <p>a) Programmazione assunzioni (Direttore generale)</p> <p>b) Richiesta interna del personale (Dirigente)</p> <p>c) Reperimento del personale (Ufficio Gestione del personale)</p> <p>d) Apertura/aggiornamento della scheda personale (Ufficio Gestione del personale)</p> <p>e) Eventuale definizione di un programma formativo e di addestramento (Dirigente) (Gestione della formazione ed aggiornamento)</p> <p>f) Formazione per gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro (Dirigente e RSPP)</p> <p>g) Verifica dell'efficacia della formazione e dell'addestramento (Dirigente)</p>	<p>Modulo di richiesta firmato dal dirigente dell'unità organizzativa richiedente</p> <p>Contratto</p> <p>Scheda personale</p> <p>Registrazioni relative alla formazione ed all'addestramento</p>	<p>MdQCap. 9</p>

In carattere **rosso** sono indicati i punti di contatto tra i processi.

Processo: Gestione della programmazione ed erogazione dei servizi di misure, di analisi, di monitoraggio e dell'emissione di pareri e relazioni

Input	Attività	Output	Doc. di riferimento del SGQ
Attività istituzionali Richieste da Enti/Istituzioni Richieste da Clienti/Utenti Collaborazioni Convenzioni Adeguamenti di legge e normativi	Resp. del processo: Dirigente Resp. di Sezione a) Programmazione attività come da POA o acquisizione della richiesta di misure, pareri o relazioni. b) Eventuale valutazione della documentazione fornita. c) Definizione di eventuali protocolli analitici o programmazione di campagne di misure e analisi. d) Valutazione delle risorse, del personale e scelta dei materiali, attrezzature e apparecchiature. (Processo Gestione degli Approvvigionamenti e Processo Gestione delle Risorse) e) Verifica funzionalità apparecchiature. (Processo Gestione delle Apparecchiature, delle Tarature e delle Manutenzioni) f) Ricevimento e registrazione campioni. g) Effettuazione misure/analisi e monitoraggi h) Analisi ed elaborazione dati. (Processo Gestione Sistemi Informatici) i) Emissione RdP, Pareri, Relazioni tecniche.	Verbali e moduli relativi al prelievo campioni Schede registrazione tarature Fogli di lavoro Quaderni registrazione dati Fogli di calcolo relativi all'elaborazione dati Rapporti di Prova Pareri, relazioni e relativi documenti allegati	MdQ Cap. 7, 8, 12, 15 P.O. 009/Qual P.O. 012/Qual P.O. 015/Qual I.O. 012/Qual

In carattere **rosso** sono indicati i punti di contatto tra i processi.

Processo: Gestione delle apparecchiature, delle tarature e delle manutenzioni

Input	Attività	Output	Doc. di riferimento del SGQ
Attività istituzionali e non di ARPA Mantenimento efficacia prestazionale delle apparecchiature Aggiornamento tecnologico	Resp. attività/processo: Dirigente Resp. di Sezione a) Collaudo e verifica requisiti prestazionali b) Identificazione dell'apparecchiatura c) Definizione della tempistica e delle attività di manutenzione ordinaria interna ed esterna d) Verifica della possibilità di eseguire internamente o esternamente le tarature, della necessità di controlli intermedi e definizione dei criteri di accettabilità e) Individuazione e stipulazione di contratti di manutenzione e di taratura con centri di taratura LAT o equivalenti (Processo Gestione degli approvvigionamenti) f) Gestione dei guasti g) Gestione delle dismissioni.	Inventario ARPA Elenco strumenti e scheda di dettaglio (scheda strumento) Programma di manutenzione interna ed esterna Scheda di registrazione delle manutenzioni Programma di taratura interna o esterna Scheda di registrazione della taratura Scheda di fuori servizio Risultati interconfronti analisi strumentali	MdQ Cap.12 P.O. 009/Qual

In carattere **rosso** sono indicati i punti di contatto tra i processi.

Processo: Gestione delle comunicazioni per l'operatività del SGQ

Input	Attività	Output	Doc. di riferimento del SGQ
Normativa cogente	<p>Comunicazioni da e per l'interno</p> <p>a) Invio comunicazione all'interessato o agli interessati con richiesta automatica di conferma di recapito</p> <p>b) Acquisizione delle conferme di recapito</p> <p>c) Archiviazione della comunicazione con relative conferme di recapito</p> <p>d) Se necessario i punti a) e c) possono comprendere l'invio al protocollo.</p>	Registro di protocollo Comunicazione in formato elettronico (mail) Elenco delle comunicazioni dei Direttori	MdQ Cap. 5, 6 I.O. 001/AffGen

Processo: Gestione della Progettazione/Validazione di metodi di prova

Input	Attività	Output	Doc. di riferimento del SGQ
<p>Necessità di messa in esercizio di un metodo di prova:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Non normalizzato - Interno - Normalizzato al di fuori del proprio scopo e campo di applicazione - Normalizzato con estensione e modifiche sostanziali 	<p>Resp. del processo: Dirigente Resp. di Sezione</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Scelta del metodo b) Pianificazione e progettazione del metodo c) Effettuazione prove e determinazione dei parametri tecnici d) Compilazione schede di registrazione dati e informazioni e) Dichiarazione di validazione f) Riesame del metodo di prova 	<p>Documentazione di progettazione, messa in esercizio, verifica e dichiarazione di validazione del metodo</p> <p>Procedura di Prova o Metodo Interno</p> <p>Elenco prove</p>	<p>MdQ Cap. 15</p> <p>P.O. 015/Qual</p> <p>I.O. 013/Qual</p>

Processo: Gestione dei documenti e delle registrazioni del SGQ

Input	Attività	Output	Doc. di riferimento del SGQ
Normativa cogente Normativa tecnica di settore Enti di accreditamento e certificazione	Resp. del processo: Dirigente Responsabile di Sezione a) Ricerca documento di interesse nella rete interna su "Qualita" all'interno della cartella "Gestione documenti" o su siti tematici presenti su internet b) Se il documento è esistente verifica della validità e dell'eventuale stato di revisione c) Acquisizione o acquisto del documento (Processo Gestione degli approvvigionamenti) d) Eventuale stesura di un documento interno d1) Identificazione d2) Validazione del documento se foglio di calcolo elettronico d3) Approvazione e autorizzazione all'emissione e) Comunicazione del nuovo documento agli interessati (Processo Gestione delle comunicazioni del SGQ) f) Tenuta sotto controllo delle modifiche ai documenti ed alle registrazioni g) Conservazione dei documenti g1) Conservazione dei documenti ad accesso riservato	Indice dei documenti ACCREDIA Elenco Norme tecniche Gestione documenti (elenco normativa cogente e documenti interni del SGQ) Elenco moduli del SGQ Registro delle comunicazioni	MdQ Cap. 6 I.O. 000/Qual I.O. 012/Qual

In carattere **rosso** sono indicati i punti di contatto tra i processi.

Processo: Gestione del Riesame di Direzione e del Miglioramento continuo

Input	Attività	Output	Doc. di riferimento del SGQ
<p>Elementi in ingresso del documento di Riesame di Direzione</p>	<p>Resp. del processo: Direttore generale e Resp. Assicurazione Qualità</p> <p>a) Convocazione del riesame b) Analisi degli elementi in ingresso e delle performance c) Riesame e definizione della Politica per la qualità d) Definizione degli obiettivi ed individuazione delle criticità e delle aree di miglioramento (Processo di gestione dei rischi e delle opportunità) e) Verifica e autorizzazione del documento di Riesame da parte del Direttore generale. f) Quando necessario aggiornamento del documento in corso d'anno su indicazioni del Direttore generale.</p>	<p>Documento di Riesame di Direzione Politica per la qualità Obiettivi e azioni di miglioramento Valutazione delle risorse da destinare al sistema di gestione</p>	<p>MdQ Cap. 5</p>

Processo: Programmazione e gestione delle risorse

Input	Attività	Output	Doc. di riferimento del SGQ
Finanziamenti regionali Inventario Pianta organica Programmi di finanziamenti a livello europeo e nazionale	Resp. attività/processo: indicati tra parentesi sotto le attività a) Individuazione della necessità di risorse finanziarie, strumentali, umane da parte delle Unità Organizzative di ARPA (Direzione/dirigenti) b) Verifica compatibilità finanziaria (Ufficio Contabilità) c) Definizione in sede di Consiglio dei Responsabili delle risorse prioritarie da acquisire (Consiglio dei Responsabili) d) Predisposizione documenti programmatici (Ufficio Contabilità)	Documento di programmazione triennale (DPT) Bilancio (con programma investimenti) Piano della performance Piano Operativo Annuale Progetti co-finanziati	Bilancio DPT POA

Processo: Gestione della formazione ed aggiornamento

Input	Attività	Output	Doc. di riferimento
<p>Richieste di esigenze formative individuali o trasversali</p>	<p>Resp. del processo/attività: indicati tra parentesi sotto le attività</p> <p>a) Verifica della richiesta formativa (Processo di gestione del personale) (Dirigente Sezione interessata)</p> <p>b) Verifica del rispetto dei limiti di spesa per l'intero fabbisogno formativo del personale di ARPA (Ufficio gestione del Personale)</p> <p>c) Predisposizione del "Programma di formazione ed aggiornamento" (Direzione tecnica)</p> <p>d) Approvazione del documento di programmazione (Direttore generale)</p> <p>e) Richiesta autorizzazione alla formazione/aggiornamento da parte del dipendente</p> <p>f) Verifica della copertura finanziaria (Ufficio Contabilità)</p> <p>g) Autorizzazione del Responsabile di Sezione, DT/DA per settore di competenza</p> <p>h) Aggiornamento della scheda del personale (Dirigente Sezione interessata)</p> <p>i) Verifica dell'efficacia della formazione (Dirigente Sezione interessata)</p>	<p>Programma di formazione e aggiornamento</p> <p>Richiesta autorizzazione alla formazione/aggiornamento</p> <p>Registrazioni relative alla verifica dell'efficacia della formazione</p> <p>Schede del personale</p>	<p>Piano della Performance</p> <p>Piano Operativo Annuale</p> <p>MdQ Cap. 9</p> <p>P.O. 002/DT</p>

In carattere **rosso** sono indicati i punti di contatto tra i processi.

Processo: Gestione delle Non Conformità, dei Reclami e delle Azioni Correttive

Input	Attività	Output	Doc. di riferimento del SGQ
<p>Non Conformità (NC) da audit esterni, interni, reclami e attività di routine</p>	<p>Resp. del processo/attività: indicati tra parentesi sotto le attività</p> <p>a) Registrazione della NC/Reclamo (valutato come NC) e notifica alla persona interessata (Resp. Assicurazione Qualità)</p> <p>b) Analisi delle cause che hanno originato la NC (Dirigente Sezione interessata)</p> <p>c) Definizione delle azioni (correzione/trattamento e/o azione correttiva (AC)) e dei tempi di completamento per la risoluzione della NC (Dirigente Sezione interessata)</p> <p>d) Registrazione nell'apposito documento di gestione delle NC e AC (Resp. Assicurazione Qualità)</p> <p>e) Informazioni al reclamante circa le azioni adottate (Resp. Assicurazione Qualità)</p> <p>f) Verifica completamento delle azioni nei tempi stabiliti (Resp. Assicurazione Qualità)</p> <p>g) Verifica efficacia delle AC (Resp. Assicurazione Qualità)</p>	<p>Trattamenti/Correzioni Azioni Correttive Documento di gestione delle NC e AC Documentazione di programmazione, pianificazione e registrazioni audit interni Documentazione e report da audit esterni Moduli reclami Riesame della Direzione</p>	<p>MdQ Cap. 14 P.O. 014/Qual</p>

In carattere rosso sono indicati i punti di contatto tra i processi.

Processo: Gestione degli Audit interni

Input	Attività	Output	Doc. di riferimento del SGQ
Normativa tecnica di settore Enti di accreditamento e certificazione	Resp. del processo: Resp. Assicurazione Qualità a) Programmazione e pianificazione audit b) Comunicazione date audit c) Effettuazione audit d) Esame risultanze audit e) Comunicazione esiti audit ed eventuale richiesta di gestione delle N.C. a Dirigenti Responsabili delle U.O. oggetto di verifica (Processo Gestione delle Non Conformità, dei Reclami e delle Azioni Correttive) f) Trasmissione esiti audit a Direttore generale	Documentazione relativa alla programmazione e pianificazione degli audit interni Liste di riscontro Rapporti di audit Documento di gestione NC e AC Elementi in ingresso del Riesame della Direzione	MdQ Cap. 14 P.O. 014/Qual

In carattere **rosso** sono indicati i punti di contatto tra i processi.

Processo: Gestione dei Rischi e delle Opportunità

Input	Attività	Output	Doc. di riferimento del SGQ
<p>Mantenimento e miglioramento del sistema di gestione di ARPA in conformità ai requisiti della ISO 9001:2015</p>	<p>Resp. del processo: Direttore generale e Resp. Assicurazione Qualità</p> <p>a) Analisi del contesto b) Analisi dei processi del SGQ c) Identificazione dei rischi e delle opportunità d) Valutazione dei rischi e delle opportunità f) Definizione azioni di miglioramento g) Emissione Piano di Azione per la gestione dei rischi e delle opportunità h) Attuazione delle azioni di miglioramento i) Valutazione efficacia delle azioni attuate l) Controllo periodico del Piano di Azione m) Riesame della Direzione (Processo di gestione del Riesame della Direzione e delle Azioni di miglioramento)</p>	<p>Documento di Analisi del contesto Piano di azione di gestione dei rischi e delle opportunità. Azioni di riduzione dei rischi. Documento di Riesame della Direzione.</p>	<p>MdQ Cap. 4</p>

In carattere **rosso** sono indicati i punti di contatto tra i processi.

Processo: Ciclo della performance

Input	Attività	Output
<p>Organizzazione e mappa degli obiettivi in funzione delle specificità istituzionali dell'Agenzia</p>	<p>Resp. del processo: Direttore generale</p> <p>Programmazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obiettivi strategici DG da RAVA - Bilancio di previsione - Definizione ed assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato (Piano della performance) con collegamento tra gli obiettivi e allocazione delle risorse - Integrazione tra Piano performance e PTPC e PTTI (OIV/CIV) <p>Attività di monitoraggio ed eventuale correzione della programmazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valutazione dei risultati ottenuti dalla direzione rendicontata (Relazione sulla performance), da cui deriva l'attribuzione dei premi individuali in seguito alla validazione degli OIV/CIV 	<p>Piano Performance PTPC e PTTI Valutazione obiettivi indicati nel Piano performance Validazione da parte dell'OIV/CIV della valutazione degli obiettivi Relazione sulla performance Documento di validazione sulla Relazione da parte OIV/CIV</p>

Processo: Controllo di Gestione

Input	Attività	Output
<p>Supporto alla direzione per la predisposizione documenti di programmazione - determinazione costi parte corrente dei soli servizi tecnici collegati agli output prodotti</p>	<p>Attività nel processo di determinazione costi correnti unità organizzative del Servizio tecnico (anno n-1) con indicazione degli output prodotti</p> <p>Resp. del processo: Uff. Controllo di gestione</p> <p>a) Acquisizione dati carichi di lavoro per attività POA (da database sillaji) b) Acquisizione dati impegni anno precedente c) Acquisizione degli output prodotti dalle aree e dal laboratorio d) Rielaborazione dati carichi di lavoro ed imputazione alle singole attività POA e) Imputazione dei singoli impegni alle singole attività POA f) Imputazione degli output prodotti con verifica delle ore caricate</p>	<p>Documento per ciascuna area tecnica delle risorse correnti impiegate (ore e costi) delle aree tecniche comprese laboratorio con indicazione degli output prodotti</p> <p>Documento di sintesi che riepiloga per ambiti strategici e ambiti operativi i costi correnti delle sole aree tecniche compreso il laboratorio</p>