



REGIONE  
PUGLIA



# Agenzia Regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio


## *Nucleo di valutazione e verifica progetti - UVP*

# Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità

Secondo: UNI EN ISO 9001:2015  
RT 21 Rev0 - Sincert


Edizione 00 - Revisione 02  
del 23 settembre 2019

<input checked="" type="checkbox"/> Copia controllata n° .....		<input type="checkbox"/> Copia non controllata
Assegnata a: RSG		in data:
Redatto dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSG)	Verificato dal Responsabile Tecnico (RT)	Approvato dalla Direzione Generale (DG)

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>	
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>	
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>		
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>
		Pagina: <b>2 di 25</b>

## INDICE

<b>1.0</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
1.1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
1.2	SEDI.....	5
<b>2.0</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>	<b>6</b>
<b>3.0</b>	<b>TERMINI E DEFINIZIONI .....</b>	<b>7</b>
<b>4.0</b>	<b>REQUISITI GENERALI .....</b>	<b>8</b>
4.1	IMPARZIALITÀ ED INDIPENDENZA .....	8
4.2	RISERVATEZZA .....	9
<b>5.0</b>	<b>REQUISITI STRUTTURALI.....</b>	<b>10</b>
5.1	REQUISITI AMMINISTRATIVI .....	10
5.2	ORGANIZZAZIONE E DIREZIONE .....	10
<b>6.0</b>	<b>REQUISITI PER LE RISORSE.....</b>	<b>14</b>
6.1	PERSONALE .....	14
6.2	COMUNICAZIONE .....	16
6.3	DISPOSITIVI ED APPARECCHIATURE .....	16
<b>7.0</b>	<b>REQUISITI DI PROCESSO .....</b>	<b>18</b>
7.1	METODI E PROCEDURE DI ISPEZIONE .....	18
7.2	TRATTAMENTO DEGLI ELEMENTI DA SOTTOPORRE AD ISPEZIONE E CAMPIONAMENTO .....	19
7.3	REGISTRAZIONE DELLE ISPEZIONI.....	20
7.4	RAPPORTI DI ISPEZIONE E CERTIFICATI DI ISPEZIONE .....	20
7.5	RECLAMI E RICORSI.....	21
7.6	SODDISFAZIONE COMMITTENTE .....	21
<b>8.0</b>	<b>SISTEMA QUALITÀ.....</b>	<b>22</b>
8.1	LA MAPPA DEI PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE .....	23
8.2	COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO.....	25
8.3	COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE.....	25

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>3 di 25</b>

## 1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 Scopo e campo di applicazione

L'ASSET, agenzia istituita con Legge Regionale 2 novembre 2017, n. 41 "Legge di riordino dell'Agenzia regionale per la mobilità nella regione Puglia (AREM): istituzione dell'Agenzia regionale strategica per lo sviluppo ecosostenibile del territorio (ASSET)" con pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 124 suppl. del 2-11-2017, è un organismo tecnico-operativo che opera a supporto della Regione nonché, nei casi previsti dal comma 5 della suddetta LR, anche a supporto di altre pubbliche amministrazioni, ai fini della definizione e gestione delle politiche per la mobilità, la qualità urbana, le opere pubbliche, l'ecologia e il paesaggio, nonché ai fini della prevenzione e la salvaguardia del territorio dai rischi idrogeologici e sismici.

In riferimento ed in base:

- all'art. 3 punto *t*) della LR 2 novembre 2017, n.41 (BURP n.124 suppl. del 02/11/2017): *supporto tecnico alla Regione Puglia, agli enti regionali, agli enti locali pugliesi nonché ai concessionari di opere pubbliche, per le attività di verifica preventiva e valutazione dei progetti ai sensi dell'articolo 26 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (Codice dei contratti pubblici), nonché per ulteriori attività ispettive e di controllo che richiedono accreditamento ai sensi delle norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020 o norme similari;*
- all'art 26 del D.Lgs. 50/2016, recante "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture",
- all'art. 15 della Legge 241/1990 e s.m.i., recante "Accordi fra pubbliche amministrazioni", in base al quale, anche al di fuori delle ipotesi previste dall'art. 14 della citata Legge, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune,

L'ASSET ha istituito al suo interno una Unità Tecnica, di seguito denominata "*Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti*", il cui acronimo è "*UVP*", che si propone di offrire un servizio di:

**Verifica sulla progettazione delle opere ai fini della validazione condotte ai sensi della legislazione applicabile**

Ai sensi del comma 3 dell'Art. 26 del D.Lgs. 50/2016, la suddetta verifica della progettazione è finalizzata ad accertare la conformità del progetto esecutivo o definitivo rispettivamente, al progetto definitivo o al progetto di fattibilità.

L'attività di verifica è applicabile ai progetti di opere raggruppate nelle seguenti tipologie di interventi:

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>	
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>	
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>		
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>
Pagina: <b>4 di 25</b>		

## Costruzioni edili, opere di ingegneria civile in generale e relative opere impiantistiche, opere di presidio e di difesa ambientale e di ingegneria naturalistica

Tali attività ispettive possono riguardare aspetti sia tecnici, sia economici e sia finanziari.

L'attività di verifica della progettazione, è limitata a progetti di opere con importo lavori inferiori a euro 20.000.000.

Il *Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti* effettua esclusivamente tale servizio di "verifica della progettazione" non svolgendo altre attività, come ad esempio progettazione di opere.

Sono *escluse* dal campo di applicazione dell'ASSET tutti i punti dell'art. 3 della LR 2 novembre 2017, n.41 di seguito riportati, ad eccezione del punto t) applicabile:

- a) supporto ai processi di pianificazione strategica regionale integrando i temi della mobilità, accessibilità, rigenerazione urbana, sviluppo sostenibile, tutela paesaggistica, valorizzazione dei beni culturali e ambientali, recupero e riuso del patrimonio edilizio esistente;
- b) supporto alla pianificazione regionale di settore con particolare riferimento al piano di riordino dell'edilizia sanitaria regionale in coerenza con il piano regionale della sanità;
- c) definizione di criteri operativi e linee guida per l'attuazione di piani di miglioramento infrastrutturale del trasporto pubblico regionale e locale (T.P.R.L.);
- d) elaborazioni di analisi modellistiche e tecnico-economiche propedeutiche all'aggiornamento del Piano regionale dei trasporti e dei relativi piani di attuazione;
- e) rilevazione, analisi e pubblicazione dei dati sulla mobilità regionale e i suoi processi evolutivi, ai fini della determinazione dei servizi minimi e della rispondenza del sistema dei trasporti alle esigenze economiche e sociali della comunità regionale;
- f) rilevazione e analisi, mediante rapporto annuale TP alla Giunta regionale, dei livelli di produttività delle imprese di trasporto, ai fini della definizione di standard ottimali di gestione.;
- g) approfondimento e sviluppo, in un'ottica intermodale, delle linee d'intervento in tema di merci e logistica, attraverso l'elaborazione del Piano regionale delle merci e della logistica (PML);
- h) verifica del grado di integrazione modale del sistema del trasporto pubblico e proposta di interventi migliorativi per la redazione della pianificazione attuativa del PRT;
- i) supporto tecnico giuridico agli uffici regionali competenti alle procedure a evidenza pubblica per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale di competenza regionale;
- j) centro regionale di monitoraggio e governo della sicurezza stradale;
- k) supporto al processo di pianificazione strategica degli investimenti in tema di pianificazione .e sviluppo ecosostenibile del territorio;

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>5 di 25</b>

- l) fornire supporto tecnico, ove richiesto, all'Area metropolitana e agli enti locali anche di area vasta nelle materie oggetto delle finalità istituzionali dell'Agenzia;
- m) attività di project management per nuovi progetti strategici, progetti di miglioramento incrementale nonché per progetti di ricerca e sviluppo da attuarsi nel Dipartimento associato all'ASSET e nelle Sezioni/ Strutture in cui esso è articolato, nelle materie istituzionalmente di competenza dell'Agenzia;
- n) analisi di mercato relative ai servizi pubblici locali;
- o) svolgere attività di analisi e miglioramento della normazione in materia di edilizia residenziale pubblica privata e delle politiche di riqualificazione degli ambiti urbani;
- p) promuovere la pubblica utilità delle opere di interesse regionale;
- q) assistenza tecnica alle strutture regionali nella definizione degli strumenti di programmazione regionale in coordinamento con la programmazione interregionale e nazionale, con i Progetti speciali e con gli accordi di programma quadro a carattere regionale o interregionale;
- r) supporto tecnico alle attività regionali per i piani di riassetto idrogeomorfologico e per gli interventi di tutela e ripristino causati dai fenomeni di dissesto nonché per gli effetti di terremoti o altri fenomeni calamitosi;
- s) supporto tecnico agli uffici regionali nonché alla Protezione civile per le attività di prevenzione e tutela del territorio regionale mediante rilevamenti ortofotografici, mappatura informatizzata delle carte geologiche e geotermiche, analisi dei piani insediativi e linee guida per una pianificazione sostenibile, diagnostica e analisi strutturale antisismica degli edifici, valutazione della vulnerabilità del patrimonio edilizio e dei centri storici, restauro e salvaguardia del patrimonio storico e monumentale;
- t) /////
- u) supporto tecnico alla Regione Puglia per il monitoraggio e la mappatura delle grandi opere e dei programmi di opere pubbliche realizzate nel territorio regionale.

## 1.2 Sedi

L'attività di verifica della progettazione viene svolta negli uffici dell'ASSET – Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio, in Via G. Gentile, 52 a Bari – 70126.

Sedi diverse, per esigenze legate agli ispettori individuati per la verifica, possono essere utilizzate previo accertamento del rispetto della riservatezza ed integrità dei documenti.

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>6 di 25</b>

## 2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI


I principali riferimenti normativi e prescrittivi utilizzati per la gestione dell'*Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti* sono:

- UNI EN ISO 9001:2015, *Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti*.
- RT 21 – Sincert, Prescrizioni per l'accreditamento degli organismi operanti la certificazione del sistema di gestione per la qualità (SGQ) delle organizzazioni che effettuano attività di verifica della progettazione delle opere, ai fini della validazione, in ambito cogente.

Oltre alle normative sopra citate per disciplinare l'attività dell'UVP, sono di seguito riportate le principali norme e disposizioni legislative applicabili ai specifici settori oggetto di accreditamento; tra queste, si citano:

- D.Lgs. 50/2016, "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture";
- Legge 241/1990 e s.m.i. Accordi fra pubbliche amministrazioni;
- Reg.to UE 679/2016, protezione dei dati personali;
- D.Lgs. 81/08 e s.m.i., Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Linee guida ANAC.

Le leggi, norme, regolamenti, linee guida, ecc. inerenti il Sistema di Gestione per la Qualità, sono raccolte nell'Elenco Documenti di origine esterni; lo stato di vigenza di tali documenti sono tenuti sotto controllo con una periodicità almeno trimestrale consultando la Gazzetta Ufficiale, sito dell'UNI, sito di Accredia o in occasione della partecipazione ad incontri formativi degli ispettori nell'ambito dell'acquisizione dei crediti formativi. La legislazione tecnica è a disposizione dell'amministrazione o disponibile sul web.

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>7 di 25</b>

### 3.0 TERMINI E DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata dal Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti è in accordo alle seguenti norme e documenti di riferimento:

- UNI EN ISO 9000:2015, *Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e vocabolario*

Sono di seguito richiamate alcune importanti definizioni:

- ❖ **Ispezione:** Esame di un progetto di un prodotto, prodotto, servizio, processo o impianto e determinazione della loro conformità a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti di carattere generale.
- ❖ **UVP:** unità/ufficio/divisione, tecnicamente indipendente che forma una parte separata ed identificabile di una organizzazione coinvolta nella progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, utilizzo o manutenzione degli oggetti sottoposti ad ispezione e che è stata incaricata di fornire servizi ispettivi alla propria organizzazione di appartenenza (o da organizzazioni ad essa societariamente collegate). *Nello specifico, coincide con il “Nucleo di valutazione e verifica dei progetti” dell’ASSET.*
- ❖ **Reclamo:** Espressione d’insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un UVP, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta.

Di seguito le abbreviazioni ed acronimi utilizzati:

- Direzione Generale (DG)\*,
- Responsabile Tecnico (RT)
- Sostituto del Responsabile Tecnico (SRT)
- Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSG)
- Responsabile del Gruppo di Verifica (RGdV)
- Addetto alla Verifica (AV)
- Segreteria (SEGR)
- Manuale del Sistema di gestione per al Qualità (MQ)
- Procedure (PG)
- Moduli (Mod).

*\* Nelle more della nomina del Direttore Generale dell’ASSET, nei documenti del Sistema di Gestione per al Qualità, le parole “Direttore Generale” si intendono riferite al “Commissario straordinario”*

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>8 di 25</b>

## 4.0 REQUISITI GENERALI

### 4.1 Imparzialità ed Indipendenza

In linea generale, per garantire indipendenza ed autonomia, condizioni base per giudizi e valutazioni imparziali, è stata definita una “unità” indipendente (Unità Verifica Progetti), con una struttura ben identificata (Organigramma e Profili professionali):

- Direzione Generale,
- Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità,
- Responsabile Tecnico,
- Sostituto del Responsabile Tecnico,
- Responsabile del Gruppo di Verifica,
- Addetti alla Verifica,
- Segreteria.

L’attività di Verifica, viene condotta da personale adeguatamente selezionato e qualificato in maniera oggettiva, indipendente, imparziale, libera da condizionamenti e pressioni di sorta e garantendo la massima riservatezza sulle informazioni ricevute, come enunciato nella Politica per la Qualità approvata dalla Direzione Generale.

Il Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti ha inoltre esplicitato nel proprio atto organizzativo un formale, ma anche sostanziale, impegno a non operare in tutte le situazioni in cui vi siano situazioni in contrasto con i principi di indipendenza, imparzialità ed integrità.

All’atto di adesione a far parte del Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti, il personale sottoscrive una dichiarazione di carattere generale ad operare con la massima trasparenza, a non svolgere attività di verifica nei confronti di opere per le quali si siano svolte o si debbano svolgere attività correlate alla progettazione, direzione lavori e collaudo dell’opera stessa e ad adottare un comportamento ispirato ai principi di correttezza ed etica professionale. Un ulteriore documento viene firmato dal personale incaricato della verifica di uno specifico progetto nel quale sono ulteriormente ribaditi gli impegni alla riservatezza delle informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività, all’assenza di conflitti di interesse ed all’adozione di un comportamento ispirato ai principi di correttezza ed etica professionale.

Per garantire l’integrità professionale e la correttezza di risultato, il Responsabile Tecnico, nella scelta del Responsabile del Gruppo di Verifica e degli Addetti alla Verifica, analizza le competenze del personale e la loro adeguatezza alla complessità del progetto da verificare e le dichiarazioni da questi rese in merito all’assenza di conflitti di interesse. In caso di committenti esterni l’ASSET comunica i componenti del gruppo di verifica ai fini di un loro eventuale riacquiescenza per potenziale conflitto che possa condizionare l’esito della verifica.



 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>9 di 25</b>

Le azioni/indicazioni su riportate, output della *Valutazione dei Rischi* allegata (“Analisi del contesto – *Imparzialità*”), rappresentano le misure adottate dall’UVP per garantire il più possibile esiti corretti non viziati da coinvolgimenti personali, conflitti di interesse, pressioni, ecc.; tale valutazione viene periodicamente svolta almeno in occasione del Riesame della Direzione (annuale) o in occasione di eventi anomali e/o non conformi e/o reclami.

#### 4.2 Riservatezza

Come già descritto al paragrafo precedente, in fase di nomina sia del Responsabile del Gruppo di Verifica che di Addetto alla Verifica per lo specifico progetto, i soggetti incaricati firmano un impegno alla riservatezza delle informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

L’UVP garantisce inoltre la riservatezza dei documenti, e delle informazioni ivi contenute, custodendoli in modo adeguato nel pieno rispetto del Reg.to UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali.

È stata istituita una mail dedicata per le comunicazioni istituzionali da/per l’UVP: [unitaverificaprogetti@asset.regione.puglia.it](mailto:unitaverificaprogetti@asset.regione.puglia.it).

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>10 di 25</b>

## 5.0 REQUISITI STRUTTURALI

### 5.1 Requisiti amministrativi

L'istituzione del Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti - UVP, parte dell'ASSET Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio della regione Puglia, è stata istituita con LEGGE REGIONALE 2 novembre 2017, n. 41 "Legge di riordino dell'Agenzia regionale per la mobilità nella regione Puglia (AREM): istituzione dell'Agenzia regionale strategica per lo sviluppo ecosostenibile del territorio (ASSET)" con pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 124 suppl. del 2-11-2017.

Il *Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti* nasce con la unica finalità di offrire un servizio di "Verifica della progettazione" prima dell'inizio dei lavori ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..

Il Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti ha predisposto un proprio Regolamento Tecnico che ha l'obiettivo principale di descrivere le attività per le quali è competente e che disciplina i rapporti tra l'UVP ed il richiedente il servizio di Verifica della Progettazione. Tale documento, deve essere messo a disposizione dal RUP e progettisti interessati; laddove il committente esterno imponga un suo disciplinare per la regolamentazione dei rapporti tra le parti, questo deve essere verificato ed accettato dal Direzione Generale affinché non contrasti con il proprio.

L'ASSET risulta iscritta nell'Anagrafe Unica delle Stazioni Appaltanti al n.575736 del 17/01/2018.

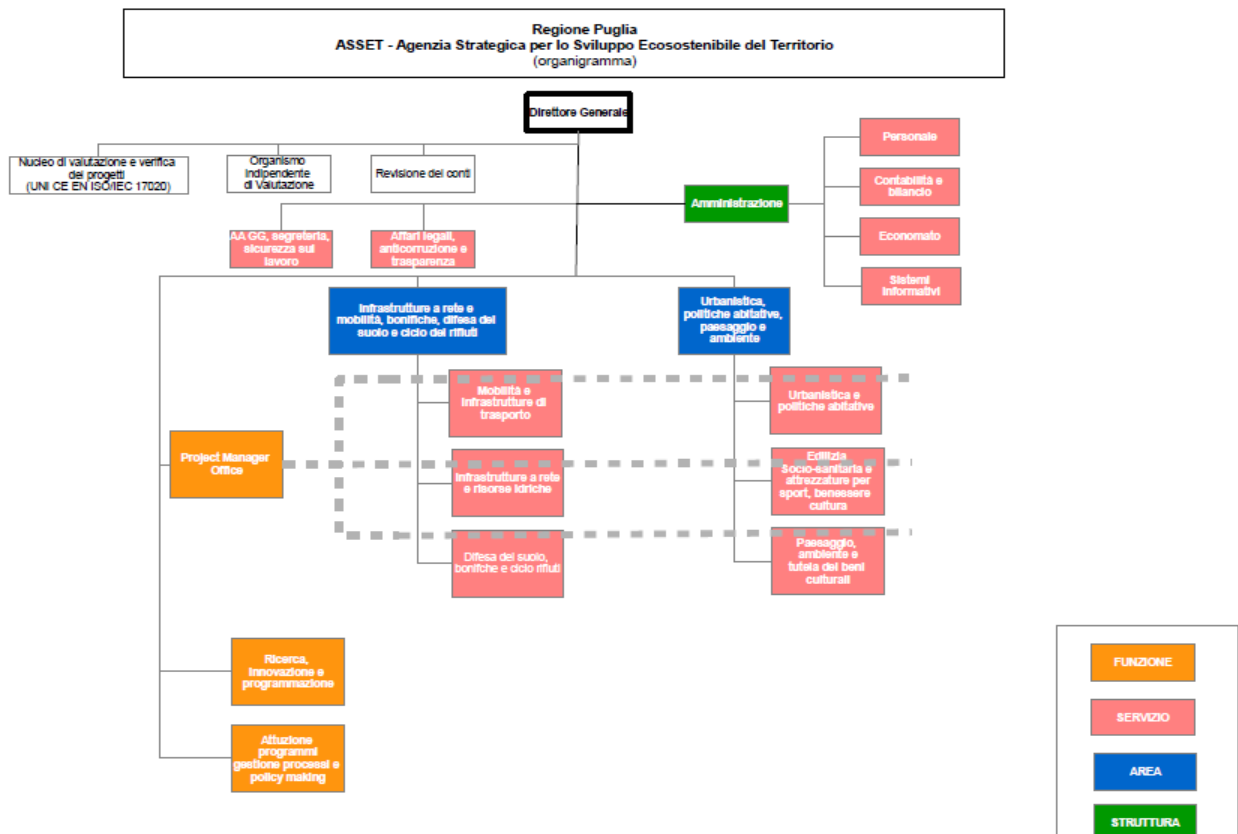
### 5.2 Organizzazione e direzione

Il Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti è inquadrata nell'organizzazione dell'ASSET Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio come di seguito riportato, garantendo la sua indipendenza ed autonomia dalle altre attività svolte dall'ASSET stessa.

La Direzione Generale è consapevole dell'importanza del proprio diretto coinvolgimento al fine di garantire l'efficace progettazione e applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità ed il monitoraggio e raggiungimento degli obiettivi. A tal fine:



- comunica costantemente all'interno dell'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti richiesti dal committente, compresi quelli cogenti ed impliciti ed i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità, creando consapevolezza e promuovendo il miglioramento;
- ha stabilito un'adeguata Politica per la Qualità la cui attualità è verificata periodicamente almeno nel Riesame della Direzione;
- promuove l'approccio per processi e del *risk-based-thinking* per effettuare l'analisi dei *rischi* e analisi delle *opportunità* per determinare e gestire le criticità/opportunità che possono influenzare la conformità delle verifiche accrescendo la soddisfazione del committente;

- mette a disposizione idonee infrastrutture, risorse umane e tecnologiche per il raggiungimento degli obiettivi, nonché il proprio sostegno ai ruoli gestionali per dimostrare la leadership.



L'UVP ha definito un proprio Organigramma:



 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>12 di 25</b>

e le figure previste per la gestione dell'attività di verifica progetti:

- Direzione Generale,
- Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità,
- Responsabile Tecnico,
- Sostituto del Responsabile Tecnico (previsti in caso di assenza del RT),
- Responsabili del Gruppo di Verifica (selezionati dal Responsabile Tecnico),
- Addetti alla Verifica,
- Segreteria dell'UVP,

Il Coordinatore del singolo servizio di verifica coincide con il Responsabile Tecnico.


La Direzione Generale è consapevole dell'importanza del proprio diretto coinvolgimento al fine di garantire l'efficace funzionamento del Sistema di Gestione aziendale ed il monitoraggio e raggiungimento degli obiettivi. A tal fine:

- a. comunica costantemente all'interno dell'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti richiesti dal committente, compresi quelli cogenti ed impliciti ed i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità, creando consapevolezza;
- b. ha stabilito un'adeguata politica aziendale definendo i conseguenti obiettivi per la qualità, verificando l'adeguatezza alla realtà aziendale;
- c. promuovendo l'analisi dei processi e sue criticità attraverso *l'analisi dei rischi e analisi delle opportunità* che possono influenzare la conformità dei prodotti accrescendo la soddisfazione del committente;
- d. effettua periodici riesami della Direzione;
- e. mette a disposizione idonee infrastrutture e risorse umane e tecnologiche per il raggiungimento degli obiettivi.

Le figure coinvolte nell'attività di verifica sono tutti dipendenti di ruolo; è predisposta una matrice "*Personale e Mansioni*" in cui sono riepilogate le competenze del personale, il titolo di studio, iscrizione all'Albo e abilitazione.



Compiti, responsabilità e requisiti minimi delle figure/mansioni coinvolte nell'attività di verifica della progettazione, sono descritti puntualmente all'interno dei "*Profili Professionali*" cui si rimanda.

L'attività di supervisione sul personale ispettivo in merito al rispetto delle procedure di verifica della progettazione e agli obblighi legislativi e contrattuali viene svolta dal Responsabile Tecnico; la firma sul "Rapporto di verifica finale" rappresenta l'evidenza del controllo effettuato sull'operato dell'intero gruppo di ispezione. Questo monitoraggio consente, insieme ad altri indicatori (es. reclami, non conformità) di confermare almeno in sede di Riesame della Direzione, il mantenimento della qualifica del personale operante e la correttezza dell'iter di verifica.

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>13 di 25</b>

Tutti gli ispettori devono essere supervisionati almeno una volta nel triennio; dettagli sull'attività di monitoraggio sono indicati al paragrafo successivo.

Nei casi in cui il RT ed anche i sostituti non siano disponibili, l'UVP cessa l'emissione di Rapporti di Verifica.

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>14 di 25</b>

## 6.0 REQUISITI PER LE RISORSE

### 6.1 Personale

Il Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti è consapevole che, per garantire un servizio conforme ai requisiti richiesti, sia necessario avvalersi di personale competente ed esperto. A tal fine, l'UVP ha definito all'interno del documento "Profili Professionali" compiti, responsabilità, autorità, mansioni e requisiti minimi del personale coinvolto nell'attività di verifica della progettazione.

Attraverso il "Piano annuale di formazione/addestramento", si pianifica e successivamente si dà seguito all'esecuzione di sessioni di formazione e/o addestramento necessarie affinché ciascun operatore acquisisca le necessarie competenze e la consapevolezza di come le proprie attività contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi per la qualità; in funzione delle competenze già in possesso dal personale in forza al Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti, il Responsabile Tecnico, in collaborazione con il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, definisce di volta in volta le esigenze di formazione e/o di addestramento necessarie per consentire all'operatore di compiere il proprio lavoro in conformità al Sistema Qualità vigente ed alla norma di riferimento ma anche per consentire di colmare eventuali carenze e di mantenere le competenze acquisite. Normalmente tali percorsi formativi e/o addestrativi sono previsti:

- in fase di primo inserimento, con relativo affiancamento a ispettore esperto;
- in fase di cambio ruolo/mansione;
- in caso di modifiche dei metodi di verifica;
- in caso di cambio normativa specifica.


L'UVP conserva le registrazioni sulla qualifica, sul grado di istruzione, sull'addestramento, sull'abilità e l'esperienza del personale su apposite schede del personale.

Il personale individuato dal Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti ha sottoscritto un formale impegno ad adottare un comportamento ispirato ai principi di correttezza, riservatezza, indipendenza, imparzialità ed etica professionale, ribadito anche in fase di nomina come facente parte del Gruppo di Verifica.

Per ulteriormente garantire tale comportamento, l'assegnazione degli incarichi di verifica sono solo a discrezione del Responsabile Tecnico che individua tali soggetti in funzione delle loro competenze, di eventuali incompatibilità e del principio della rotazione; il numero di addetti è scelto in funzione delle competenze necessarie ma anche in funzione della complessità e dei tempi di consegna dell'esito della verifica.

Il personale non viene remunerato in maniera che possa influenzare gli esiti delle verifiche della progettazione.

La conoscenza organizzativa necessaria per il funzionamento dei processi aziendali e per il conseguimento della conformità del servizio è frutto della pluriennale esperienza acquisita dalle figure apicali dell'organizzazione.

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>15 di 25</b>

La gestione della conoscenza organizzativa ed il suo trasferimento al personale avviene attraverso la:

- condivisione/diffusione della Politica aziendale, delle procedure e regolamenti aziendali,
- affiancamento a personale esperto del personale neoassunto o in occasione di un cambio mansione programmato su apposito piano di formazione,
- aggiornamento normativo o presa in carico di linee guida,
- condivisione delle nuove tecnologie e processi introdotti;
- formazione continua.



Nuovi input per la determinazione della conoscenza organizzativa comprendono anche i successi, gli insuccessi, le esperienze/conoscenze/capacità delle persone e lo scambio di esperienze professionali.

Generalmente, le informazioni vengono trasmesse verbalmente, ma informazioni, esperienze e casi studio di rilievo che sono o possono essere determinanti per il funzionamento dei processi, vengono condivise, commentate e formalizzate in verbali ad hoc o sessioni di formazione specifiche o sintetizzate all'interno del Riesame della Direzione.

Il Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti non ricorre abitualmente al subappalto, infatti si avvale di personale interno all'UVP o personale dell'ASSET; diversamente, i professionisti sono selezionati dalla *short list* dell'ASSET realizzata mediante avviso pubblico, nella quale sono riportati i soggetti/professionisti cui eventualmente affidare incarichi per supportare l'ASSET nelle sue funzioni istituzionali; tale elenco è suddiviso per profili professionali/competenze. In caso vi sia la necessità di ulteriori professionalità non presenti nella suddetta *short list*, l'UVP farà esplicita richiesta all'ASSET di pubblicare un bando per la ricerca dei professionisti con le caratteristiche richieste, nelle modalità previste dal Codice degli appalti vigente e seguendo le indicazioni delle Linee guida ANAC che prevedono, in particolare, che sotto i 40.000 euro si valutano almeno 2 preventivi e tra i 40000 ed i 100000 almeno 5.

In tutti i casi, sia di utilizzo di personale interno che esterno all'ASSET, prima di utilizzare il professionista per le attività di Verifica della Progettazione, si verificheranno preventivamente le competenze dei soggetti interessati (es: CV, abilitazione/iscrizione albo), si richiederà una dichiarazione di assenza di conflitti di interesse e si richiederà di operare nel rispetto del Sistema di Gestione per la Qualità dell'UVP (es: partecipazione ai Riesami dei progetti periodici). In caso di ricorso al subappalto, se ne darà preventiva comunicazione al Richiedente la Verifica, comunicando i nominativi dei professionisti coinvolti e ricevendone esplicito benestare.

I professionisti ritenuti idonei allo svolgimento delle Verifiche della progettazione, sono inseriti nel Mod EFQ-RQ (Elenco fornitori/professionisti Qualificati e riquifica periodica) e sono monitorate le loro prestazioni per l'eventuale riquifica.

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>	
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>	
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>		
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>
		Pagina: <b>16 di 25</b>

Eventuali altri fornitori di prodotti e servizi sono sotto la gestione, nei termini di legge, di preposti uffici dell'ASSET cui competono gli acquisti di prodotti, beni e servizi.

## 6.2 Comunicazione

L'ottimizzazione della comunicazione tra le funzioni aziendali occupa un posto preminente tra le strategie scelte dall'UVP per il raggiungimento degli obiettivi dichiarati nella Politica per la Qualità; essa, infatti, assolve al duplice compito di:

- a. Informare e coinvolgere il personale, a tutti i livelli, circa le strategie e i risultati del Sistema di Gestione;
- b. Ricavare dal personale informazioni e segnalazioni utili al miglioramento.

Oltre alla diffusione dei documenti del Sistema di Gestione, esistono costantemente occasioni di incontro e confronto a tutti i livelli dell'organizzazione, che consentono sia la trasmissione di dati e obiettivi dalla Direzione alle funzioni aziendali, sia un adeguato ritorno dell'informazione da parte di questi ultimi.

Inoltre, un ulteriore trasmissione di informazioni è garantita da:

- Comunicazioni via mail,
- supporti cartacei, per mezzo di modulistica specifica;
- bacheca aziendale.

Nell'ottica di offrire un servizio efficiente e trasparente ai richiedenti l'attività di verifica della progettazione, l'organizzazione:

- garantisce una corretta gestione dei rapporti ed un corretto scambio di informazioni della propria organizzazione aziendale con le parti esterne interessate (fornitori/professionisti esterni, committenti, enti, autorità, istituzioni, ecc.) relativamente alla propria Politica aziendale, alla presenza di Sistema di Gestione per la Qualità e del servizio offerto; la Politica aziendale ed il Certificato di Qualità saranno visibili sul sito web istituzionale non appena disponibile e comunque saranno resi disponibili su specifica richiesta.
- si impegna a rispondere a richieste, segnalazioni, reclami e considerazioni provenienti dalle parti interessate esterne (committente, organi di controllo, amministrazioni, autorità) relativi alle attività/processi/servizi aziendali offerti, in tempi più brevi possibili.

## 6.3 Dispositivi ed apparecchiature

Il Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti dispone delle seguenti infrastrutture necessarie allo svolgimento della propria attività:

- di idonei spazi di lavoro per lo svolgimento dell'attività di verifica;
- di adeguate attrezzature e personal computer;
- hardware e software licenziati.




 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>17 di 25</b>

Il personale del Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti utilizza software commerciali già validati dal produttore e già in uso da tempo per attività di progettazione. In caso di utilizzo di nuovi software, prima del loro utilizzo, questi saranno testati anche comparandoli con quelli in uso al fine di garantirne l'affidabilità. Di tale attività viene data evidenza con la redazione di un verbale per la validazione del software.

Generalmente, l'attività di verifica della progettazione non comporta l'uso di specifici software.

I computer ed i relativi software sono regolarmente sottoposti ad aggiornamento e manutenzione sia da apposito ufficio dell'Amministrazione che con contratto con fornitori di servizio. In particolare sono presenti sistemi atti a salvaguardare l'integrità e la sicurezza dei dati (es: firewall e antivirus).

In caso di apparecchiature difettose, queste sono messe fuori servizio, identificate con apposito cartello e gestite con le modalità previste in generale per prodotti non conformi (PG.04 - Gestione NC, AC, Reclami).

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>18 di 25</b>

## 7.0 REQUISITI DI PROCESSO

### 7.1 Metodi e procedure di ispezione

Il Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti ha definito e descritto puntualmente nella PG.01 – Verifica della Progettazione, l'iter da seguire per svolgere l'attività di verifica.

Di seguito sono riportati solo alcuni aspetti dell'iter di verifica.



È prevista attraverso la compilazione e la firma di modulistica ad hoc, la fase di "Riesame del Contratto" effettuata dal Responsabile Tecnico al fine di valutare la capacità del Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti di erogare il servizio nel rispetto degli standard definiti.

Il documento base per la pianificazione dell'attività di verifica è il Piano di Verifica (Mod PVR) che raccoglie al suo interno le seguenti informazioni:

- N. di JOB
- Committente
- Riferimento del richiedente (Cognome, nome, tel, fax, e mail)
- Oggetto della verifica (livello di progettazione e settore)
- Fine lavori prevista
- Responsabile del Gruppo di Verifica
- Documenti di riferimento
- Evidenza del controllo della completezza della documentazione ricevuta
- Specifiche della commessa (es: criticità)
- Componenti e qualifica del gruppo di verifica
- Indicazione per ciascun componente del GdV dell'attività da svolgere
- Check sull'assunzione dell'impegno alla riservatezza da parte del GdV
- Programmazione dei tempi per lo svolgimento delle singole attività
- Piano preventivo o registrazioni a consuntivo degli incontri di Riesame/Controllo sullo stato di avanzamento della commessa
- Lista di distribuzione del Piano della Verifica ai componenti del GdV
- Firma del Responsabile del Gruppo di Verifica.

Tutti i documenti ricevuti dal committente sono controllati e poi consegnati in forma controllata ai diretti interessati dopo averli registrati sulla Lista di Distribuzione.

Le evidenze delle attività di verifica, svolte sulla totalità della documentazione ricevuta (a meno di progetti con elementi ad elevata ripetitività o che si possano comparare con progetti analoghi già verificati di cui deve essere data evidenza),

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>19 di 25</b>

sono registrate su delle check list, una per livello di progettazione (Mod VPD – Verifica Progetto Definitivo, Mod VPE – Verifica Progetto Esecutivo). Su tali check list, gli Addetti alla Verifica inseriscono almeno le seguenti informazioni:

- documenti visionati (identificati univocamente) e commenti eventuali;
- esito della singola analisi (Conforme (C), Non Conforme (NC), Osservazioni (OS), Non Applicabile (NA) e Non Necessaria (NN)): in caso di NC e/o OS, bisogna riportare sulla check list il numero univoco della stessa e riportarlo sul Mod AND – Analisi Documentazione, descrivendo qui puntualmente la carenza evidenziata; ad analisi effettuata, tale modulo sarà consegnato al RGdV;
- esito finale (Conforme (C), Non Conforme (NC)).

Le Non Conformità ed Osservazioni confluiranno nel Rapporto di Verifica Intermedio o Finale, rispettivamente se trattasi della Verifica durante una fase della progettazione a conclusione di un aspetto specifico o al termine di una fase della progettazione.



## 7.2 Trattamento degli elementi da sottoporre ad ispezione e campionamento

Ogni documento, opportunamente identificato dal committente, pervenuto al Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti (es: relazioni, tavole progettuali, computi metrici, ecc.) è univocamente identificato dal numero di JOB assegnato dalla Segreteria del RT per la sua riconducibilità alla specifica commessa. Ogni documento pervenuto non correttamente identificato (es: assenza di codice, titolo, indice di revisione, data, firma) viene accettato con riserva in attesa di una sua codifica concordata con il committente o rispedito indietro per la sua codifica.

Il RT o il Responsabile del Gruppo di Verifica annota sulla Lista di Distribuzione i documenti pervenuti all'UVP; gli Addetti alla verifica firmano la Lista di Distribuzione per avvenuta ricezione dei documenti ai fini della verifica di loro competenza. In tal modo è possibile conoscere in ogni momento lo stato di distribuzione della documentazione.

Trattandosi solo di documenti, non vi sono particolari precauzioni per la conservazione: ogni Responsabile del Gruppo di Verifica e Addetto alla Verifica è responsabile della documentazione di cui è in possesso e che viene conservata in faldoni identificati per commessa/JOB posti in armadi ad accesso controllato.

Alla fine dell'iter di verifica, tutta la documentazione del committente e quella prodotta dal Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti, viene archiviata a cura della Segreteria del Responsabile Qualità in appositi armadi in ordine di numero di JOB.

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>20 di 25</b>

### 7.3 Registrazione delle ispezioni

Le registrazioni prodotte per l'attività di verifica (es: Mod PVR - Piano della Verifica, Mod VPD – Verifica Progetto Definitivo, Mod VPE – Verifica Progetto Esecutivo, Mod AND – Analisi Documentazione, Mod RFV - Rapporto di Verifica Finale, ecc. – si rimanda alla Tabella registrazioni della qualità Mod TRQ) devono essere conservate per almeno 10 anni dalla data di rilascio del certificato di collaudo o di regolare esecuzione dell'opera verificata. Tali documenti sono archiviati in ordine di numero di JOB a cura della Segreteria del Responsabile Qualità in appositi armadi ad accesso controllato per garantirne la sicurezza e l'integrità sia degli stessi documenti che delle informazioni ivi contenute.


### 7.4 Rapporti di ispezione e certificati di ispezione

Il Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti ha previsto l'emissione di due tipologie di Rapporti di Verifica per documentare l'attività svolta e riportarne l'esito:

- Rapporto di Verifica Intermedio: viene emesso durante una fase della progettazione a conclusione di un aspetto specifico;
- Rapporto di Verifica Finale: viene emesso a conclusione della fase della progettazione e riporta l'esito dell'attività di verifica.

I Rapporti di Verifica riportano:

- il riferimento al n° identificativo univoco;
- estremi del richiedente;
- oggetto della verifica;
- una Premessa;
- descrizione generale dell'oggetto del progetto da verificare;
- metodologia utilizzata;
- eventuale subappalto;
- componenti del Gruppo di Verifica;
- l'esito;
- un campo per eventuali commenti;
- elenco delle eventuali anomalie riscontrate;
- le firme dei componenti del Gruppo di Verifica;
- eventuale firma per supervisione del Rapporto;
- riferimento all'elenco della documentazione oggetto di verifica.

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>21 di 25</b>

## 7.5 Reclami e ricorsi

Il Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti ha predisposto una procedura per la gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Reclami (PG.04 – Gestione NC, AC, Reclami) nella quale descrive le modalità di approccio in caso di rilevazione interna o da reclamo del committente di situazioni anomale. Tutte le anomalie sono registrate su apposita modulistica in cui viene descritto il trattamento effettuato, l'analisi delle cause, gli interventi mirati ad eliminare le cause che hanno generato l'evento, un'attività di verifica dell'efficacia delle azioni intraprese; nello specifico, per il reclamo, se ritenuto necessario dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, vengono comunicate al reclamante le azioni adottate.

Il Committente/Richiedente può inoltrare, mediante raccomandata A/R, un ricorso in merito ad una decisione presa dal Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti entro 30 giorni dalla notifica. La gestione del ricorso è della Direzione Generale del Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti che valuta la situazione e risolve, sentendo le parti interessate, l'oggetto del ricorso.

Se il ricorso non si risolve, si procede con un contenzioso. In tal caso le parti si obbligano ad esperire un tentativo di componimento in via amministrativa, senza l'intervento di terzi e da concludersi entro il termine di due mesi dall'insorgere della controversia. In caso di mancato accordo, sarà vincolante il parere dell'Avvocatura dello Stato di Bari.

## 7.6 Soddisfazione committente

La soddisfazione dei committenti è uno degli obiettivi primari espressi nella Politica per la Qualità e rappresenta un forte input di miglioramento dell'organizzazione.

Il grado di soddisfazione del committente è tenuto periodicamente sotto controllo in maniera indiretta attraverso il monitoraggio del rispetto dei tempi di consegna, N° varianti post gara dovuti a errori nell'attività di verifica della progettazione e n. dei reclami.

Sulla base di tali analisi, e da un'analisi dei processi è possibile definire la strategia da adottare per intervenire sullo stato di soddisfazione del committente e, in base ai rischi ed opportunità, sulle eventuali azioni correttive da adottare per migliorare il servizio e l'immagine dell'ASSET.

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>22 di 25</b>

## 8.0 SISTEMA QUALITÀ

Il Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti ha documentato nel Manuale della Qualità, nelle Procedure Gestionali e nei documenti in essi richiamati, i propri obiettivi ed il proprio impegno ad assicurare la qualità del servizio offerto, ivi comprese le modalità messe in atto per tale fine.

Il Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti ha esplicitato nella Politica per la Qualità (allegata), condivisa da tutto il personale, di seguito riportata, il proprio impegno formale ad operare secondo la norma di riferimento per assicurare in maniera continuativa un servizio di qualità.

Il Manuale è redatto per descrivere in maniera sintetica le attività svolte dal Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti; in caso di variazioni rispetto alla situazione attuale, si provvederà ad intraprendere adeguate azioni per garantire sempre l'efficacia del Sistema Qualità.


Le modifiche eventualmente apportate alla documentazione di sistema, sono evidenziate con una linea verticale posta sul bordo destro delle righe interessate dalla modifica stessa; in tal caso, l'indice di revisione del documento viene incrementato di una unità e la data viene aggiornata. Esiste un Elenco dei Documenti Interni che riepiloga la documentazione di riferimento con indice di revisione e data di emissione. I documenti superati, sono identificati come tali (prima pagina barrata con scritta "superato" con data e firma del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità) e sono archiviati almeno per tre anni a cura del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (vedi PG.02 – Gestione documentazione e registrazioni).

La documentazione, nella versione più aggiornata, viene distribuita ai diretti interessati dandone evidenza attraverso la Lista di Distribuzione.

È previsto un sistema interno di identificazione della documentazione che consente sia una agevole rintracciabilità della documentazione di commessa che una precisa distribuzione della stessa in forma controllata consentendo una immediata localizzazione del luogo di conservazione, anche dopo la conclusione delle attività di verifica. Modalità di identificazione e rintracciabilità sono definite nella PG.01 – Verifica della Progettazione.

La supervisione dell'applicazione delle procedure gestionali e tecniche adottate del Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti, è svolta con periodicità almeno annuale dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, coadiuvato, se necessario, da consulenti all'uopo individuati. Tali figure devono essere indipendenti dall'area auditata e dotati di adeguate competenze. L'attività di audit è pianificata preventivamente indicando aree e tempi di audit (Programma di Audit); a valle dell'audit viene redatto un Rapporto di Audit con le evidenze a supporto della conformità o meno ai documenti ed alla norma di riferimento. Per maggiori dettagli in merito, è stata redatta la PG.03 – Audit interni, cui si rimanda.

Il Nucleo di valutazione e Verifica dei Progetti ha previsto per il miglioramento continuo del proprio Sistema Qualità un monitoraggio di tutti quegli eventi non

 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>23 di 25</b>

conformi che possono interferire con la qualità del servizio offerto. Ha quindi emesso la procedura PG.04 – Gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Reclami, cui si rimanda, che prevede una registrazione delle Non Conformità emerse durante lo svolgimento delle attività, un loro trattamento, un’analisi delle cause e le Azioni Correttive finalizzate ad eliminare le cause che hanno generato l’evento.

Con cadenza almeno annuale, il Sistema Qualità viene sottoposto a riesame allo scopo di verificare il mantenimento, nel tempo, della sua adeguatezza ed efficacia, nonché di pianificare le attività di miglioramento che si rendono necessarie.

Il Riesame viene condotto sulla base dell'analisi dei seguenti dei seguenti *input*:

- 1) Verifica del raggiungimento delle azioni derivanti dal Riesame precedente;
- 2) Eventuali cambiamenti nei fattori esterni ed interni che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione per la Qualità;
- 3) Esito del monitoraggio delle performances aziendali ed efficacia Sistema di Gestione per la Qualità, in particolare:
  - a) Soddisfazione del committente;
  - b) Raggiungimento obiettivi per la qualità;
  - c) Analisi degli indicatori aziendali;
  - d) Stato delle Non conformità ed azioni correttive;
  - e) Monitoraggio e misurazione;
  - f) Risultati degli audit interni;
  - g) Prestazione dei fornitori.
- 4) Adeguatezza delle risorse;
- 5) Efficacia delle azioni intraprese per affrontare i Rischi e le Opportunità;
- 6) Adeguatezza della Politica per la Qualità.

Come *output* del riesame della Direzione, dobbiamo ritrovare:

- 7) Opportunità di miglioramento;
- 8) Esigenze di modifica al Sistema di Gestione per la Qualità;
- 9) Risorse necessarie.

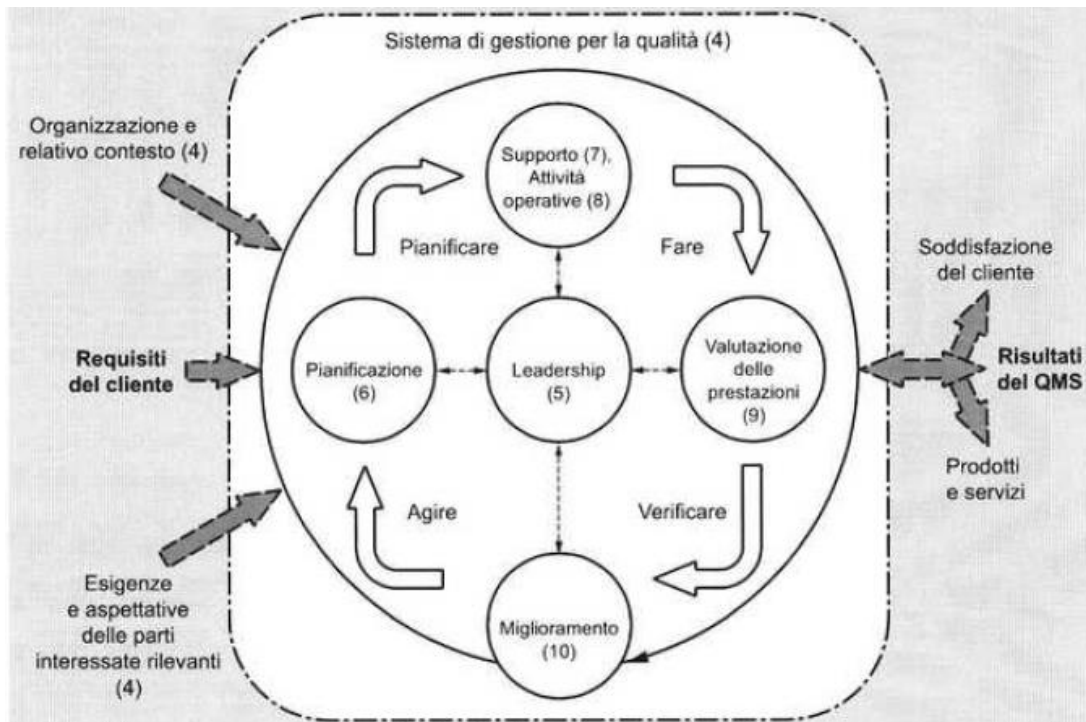
Le registrazioni dei riesami ed in particolare del suo output vengono conservati per almeno tre anni.

### **8.1 La mappa dei processi del Sistema di Gestione**

L’UVP ha stabilito e documentato il sistema di gestione per la qualità in accordo con quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015. In particolare ha individuato i processi necessari all’erogazione del servizio e garantisce il loro costante monitoraggio.

Di seguito è rappresentata graficamente la struttura della norma di riferimento integrata nel ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) che fa sì che i processi siano

adeguatamente alimentati e gestiti e che siano identificate le opportunità di miglioramento:



Il flusso di processo riportati negli allegati 1 e 2 intendono fornire uno schema delle interazioni tra i processi del Sistema di Gestione.

I processi sono stati suddivisi in:

a. *Processi per la realizzazione del prodotto/servizio*

Sono tutte le attività la cui funzione primaria è lo svolgimento delle attività di gestione finalizzate all'erogazione al Committente di un prodotto/servizio conforme ai requisiti contrattuali:

- Verifica della Progettazione.
- Gestione dei Documenti e dei Dati;

b. *Processi per il miglioramento del Sistema di Gestione*

Sono le attività mirate a raccogliere informazioni utili a conseguire il miglioramento del Sistema di Gestione e ad organizzarne le attività conseguenti:

- Gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Reclami;
- Audit interni;
- Soddisfazione del committente e Monitoraggio;
- Leadership e Direzione;
- Gestione risorse (incluso approvvigionamento);
- Analisi del Contesto, requisiti delle parti interessate, rischi ed opportunità;
- Riesame e miglioramento del Sistema di Gestione Qualità.



 <b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio</b>		
	<i>Nucleo di valutazione e verifica dei progetti - UVP</i>		
<b>Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità</b>			
Codice: <b>MQ</b>	Revisione: <b>2</b>	Data: <b>23/09/2019</b>	Pagina: <b>25 di 25</b>

## 8.2 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

L'UVP determina i *fattori interni ed esterni* rilevanti per le sue finalità ed indirizzi strategici che influenzano, in negativo ma anche in positivo, la sua capacità di conseguire gli obiettivi risultati e attesi.

Gli output derivanti da queste attività sono usati come input per la progettazione ed l'implementazione del Sistema di Gestione.

L'analisi ed i risultati del contesto sono allegati al presente manuale (Matrice analisi del contesto) e la loro adeguatezza viene riesaminata in occasione del Riesame della Direzione (almeno annuale) o in caso di variazioni che hanno impatto sul Sistema di Gestione.

Per l'analisi del Contesto, se:

- la Questione non impatta in maniera rilevante sul Sistema di Gestione per la Qualità: nessuna azione;
- la Questione impatta sul Sistema di Gestione per la Qualità, ma l'organizzazione ha in essere azioni volte al contenimento e controllo del rischio residuo a valori accettabili: descrizione delle attività in essere per il mantenimento della situazione accettabile;
- la Questione impatta in maniera rilevante sul Sistema di Gestione per la Qualità: è necessario adottare un Piano di miglioramento.

## 8.3 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

L'UVP individua le *aspettative delle parti interessate* e determina i requisiti che possono impattare sulla capacità dell'organizzazione di fornire con regolarità servizi conformi.

L'analisi dei requisiti (esigenze ed aspettative delle parti interessate) rilevanti per il Sistema di Gestione per la qualità è allegata al presente manuale (Matrice analisi del contesto) e la sua adeguatezza viene riesaminata in occasione del Riesame della Direzione (almeno annuale) o in caso di variazioni che hanno impatto sul Sistema di Gestione.

Per l'analisi dei requisiti rilevanti delle Parti interessate, se:

- i requisiti delle Parti interessate non impattano in maniera rilevante sul Sistema di Gestione per la Qualità: nessuna azione;
- i requisiti delle Parti interessate impattano sul Sistema di Gestione per la Qualità, ma l'organizzazione ha in essere azioni volte al contenimento e controllo del rischio residuo a valori accettabili: descrizione delle attività in essere per il mantenimento della situazione accettabile;
- i requisiti delle Parti interessate impattano in maniera rilevante sul Sistema di Gestione per la Qualità: è necessario adottare un Piano di miglioramento.