



MANUALE INTEGRATO QUALITÀ E PREVENZIONE DEI REATI

ALLEGATO F

TABELLA RIEPILOGATIVA PARAMETRI DI CONTROLLO DELLE PROCEDURE

	Data	Approvazione Consiglio di Amministrazione	Ratifica Presidente
Emissione	21/12/2009		
Rev. 01	20/10/2011		
Rev. 02	20/01/2016		
Rev. 03	23/05/2016		



TABELLA RIEPILOGATIVA PARAMETRI DI CONTROLLO DELLE PROCEDURE



23/05/2016

ALLEGATO F

Revisione **03**

PQ 4.2.1 Preparazione emissione e gestione delle procedure e delle istruzioni operative

- Numero di NC annuali per la mancata applicazione della PQ in essere.
- Numero di OSS annuali per la mancata applicazione della PQ in essere.

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata semestralmente .
I dati sono rilevabili dalla modulistica del sistema di gestione per la Qualità.
La responsabilità di raccolta è del Responsabile Operativo della Qualità.

PQ 4.2.2 Gestione e controllo dei documenti e delle registrazioni della qualità

- Numero di NC annuali per la mancata applicazione della PQ in essere.
- Numero di OSS annuali per la mancata applicazione della PQ in essere.

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata semestralmente .
I dati sono rilevabili dalla modulistica del sistema di gestione per la Qualità.
La responsabilità di raccolta è del Responsabile Operativo della Qualità.

PQ 6.2.1 Gestione della formazione e addestramento:

- n° interventi di cui si è valutata l'efficacia / n° interventi effettuati;
- n° interventi con valutazione positiva dell'efficacia / n° interventi di cui si è valutata l'efficacia.
- n° corsi effettuati / n° corsi richiesti nell'analisi fabbisogni.

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata semestralmente.
I dati sono rilevabili dall'archivio risorse umane.
La responsabilità di raccolta e verifica è del Responsabile del Area Legale Amministrativa.

PQ 7.2.1 Gestione del contratto di locazione immobili

- Per nuovi contratti: tempo intercorrente, in giorni, fra l'ultimazione lavori di ripristino delle condizioni di uso dell'alloggio e la stipula del contratto
- Per variazioni e subentri: tempo intercorrente, in giorni, fra la richiesta e la stipula del contratto
- Numero di contratti stipulati oltre i tempi previsti, rispetto al totale dei contratti stipulati

La rilevazione dei parametri viene effettuata semestralmente.
I dati sono rilevabili dall'Archivio INCASA.
La responsabilità di raccolta e verifica è dell'Addetto Area Gestionale.

PQ 7.2.2 Gestione anagrafe dell'utenza

La rilevazione dei parametri viene effettuata semestralmente.
I dati sono rilevabili dall'Archivio INCASA.
La responsabilità di raccolta e verifica è dell'Addetto Area Gestionale.

- Per variazione nucleo assegnatario: tempo intercorrente, in giorni, fra la richiesta di variazione e la comunicazione l'atto di variazione/diniego
- Per revisione canone di locazione: Tempo intercorrente, in giorni, fra la richiesta di revisione e la modifica del canone

PQ 7.2.3 Bollettazione e incassi



TABELLA RIEPILOGATIVA PARAMETRI DI CONTROLLO DELLE PROCEDURE



23/05/2016

ALLEGATO F

Revisione **03**

- N. di giorni oltre la data stabilità per l'invio del file txt di stampa delle bollette a SELECTA,
- N. di giorni oltre la data stabilità per l'invio delle bollette agli assegnatari d parte di SELECTA

La rilevazione dei parametri viene effettuata semestralmente.

I dati sono rilevabili dall'Archivio INCASA.

La responsabilità di raccolta e verifica è dell'Addetto Area Gestionale.

PQ 7.2.4 Gestione della morosità

- numero di atti giudiziari notificati nel semestre rispetto al numero di debitori che hanno negoziato a seguito dell'atto stesso.
- percentuale di morosità annuale rispetto al totale incassato
- incassato nell'anno rispetto alle annualità precedenti

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata semestralmente.

I dati sono rilevabili dall'Archivio Morosità.

La responsabilità di raccolta è dell'Area Legale Amministrativa.

PQ 7.2.5 Gestione informazioni all'utenza

- Numero di informazioni la cui risposta è stata inviata oltre il giorno successivo alla data di ricezione della richiesta;
- Numero di contatti siano essi telefonici, postali o allo sportello, per la richiesta della stessa tipologia di informazione

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata semestralmente.

I dati sono rilevabili dall'archivio richieste di informazioni.

La responsabilità di raccolta e verifica dei dati è del Responsabile Area Legale Amministrativa.

PQ 7.3.1 Gestione della progettazione

- tempi assegnati/rilevati per la redazione/verifica del progetto preliminare;
- tempi assegnati/rilevati per la redazione/verifica del progetto definitivo;
- tempi assegnati/rilevati per la redazione/validazione del progetto esecutivo;

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata al termine di ogni fase progettuale.

I dati sono rilevabili dai documenti in possesso del RUP.

La responsabilità di raccolta e verifica è del RUP.

PQ 7.4.1 Valutazione fornitori e gestione albo fornitori

- Numero di fornitori non conformi sulla totalità dei fornitori
- Numero di fatture emesse da fornitori inseriti nell'Albo rispetto al totale delle forniture
- Importo complessivo fatturato da fornitori inseriti nell'Albo rispetto al totale degli importi fatturati.

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata annualmente.

I dati sono rilevabili dall'Albo fornitori.

La responsabilità di raccolta e verifica è del Responsabile Area Legale Amministrativa.

PQ 7.4.2 Acquisizione beni, servizi, lavori

- Rapporto fra numero offerte pervenute non rispondenti ai requisiti della richiesta rispetto al totale offerte richieste;



TABELLA RIEPILOGATIVA PARAMETRI DI CONTROLLO DELLE PROCEDURE



23/05/2016

ALLEGATO F

Revisione **03**

- Rapporto fra numero di beni/servizi/lavori approvvigionati non rispondenti ai requisiti della richiesta rispetto al totale beni forniti, in termini di:
 - Corrispondenza dell'oggetto, della quantità, qualità e dei tempi dell'approvvigionamento;
 - Valutazione dei casi di non congruità dell'importo fatturato rispetto a quello preventivato;

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata annualmente.

I dati sono rilevabili dall'Archivio Approvvigionamenti.

La responsabilità di raccolta e verifica è del Responsabile dell'Area Legale Amministrativa..

PQ 7.4.3 Gestione Appalti di lavori

- Numero atti di gara impugnati per illegittimità o irregolarità sostanziali.
- Per ogni tipologia di gara: tempo medio intercorrente tra la data di approvazione del progetto e la data di stipula del contratto.
- Numero dei cottimi fiduciari di importo non superiore ad € 20.000,00 affidati ad ogni singola Impresa.

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata annualmente.

I dati sono rilevabili dall'Archivio Approvvigionamenti.

La responsabilità di raccolta e verifica è dell'Area Legale Amministrativa.

PQ 7.5.1 Realizzazione immobili

- Fase di indizione della gara: tempo intercorrente tra l'atto di validazione del progetto esecutivo e l'atto di indizione della gara
- Fase di esecuzione dei lavori: tempo intercorrente fra l'emissione di due SAL consecutivi
- Fase di esecuzione dei lavori: percentuale di presenza di un incaricato dell'Ufficio Lavorio o della S.A. rispetto al totale dei giorni previsti per l'esecuzione dei lavori
- Fase di chiusura dei lavori: confronto tra durata contrattuale dei lavori e effettiva durata degli stessi (al termine dei lavori).
- Fase di collaudo: confronto dei tempi dalla data di ultimazione dei lavori al pagamento della rata di saldo e presentazione fideiussione da parte dell'impresa rispetto ai tempi previsti dalle norme per l'esecuzione del collaudo tecnico amministrativo.

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata al termine di ogni fase realizzativa.

I dati sono rilevabili dai documenti in possesso del RUP.

La responsabilità di raccolta e verifica è del Responsabile dell'Area Tecnica e RUP

PQ 7.5.2 Ripresa e riconsegna alloggi

- Tempo intercorrente, in giorni, fra la comunicazione di restituzione delle chiavi da parte dell'ex assegnatario e l'effettuazione del sopralluogo.

La rilevazione dei parametri viene effettuata semestralmente.

I dati sono rilevabili dalle schede tecniche (Mod. 7.5.2.2).

La responsabilità di raccolta e verifica è dell'Addetto Area Tecnica.

PQ 7.5.3 Pronto intervento (manutenzione ordinaria)

- Tempo intercorrente, in giorni, fra la richiesta di intervento o segnalazione e l'effettuazione del sopralluogo.
- Tempo intercorrente, in giorni, fra il sopralluogo e l'inizio lavori.

La rilevazione dei parametri viene effettuata semestralmente.



TABELLA RIEPILOGATIVA PARAMETRI DI CONTROLLO DELLE PROCEDURE



23/05/2016

ALLEGATO F

Revisione **03**

I dati sono rilevabili dai verbali di sopralluogo (Mod. 7.5.3.1).
La responsabilità di raccolta e verifica è dell'Addetto Area Tecnica.

PQ 7.5.4 Amministrazione condomini

- tempo intercorrente tra la redazione del conto consuntivo condominiale e l'erogazione degli eventuali rimborsi.
- Tempo intercorrente tra la richiesta di pagamento da parte dell'Amministratore esterno e l'effettivo pagamento;

La rilevazione dei parametri viene effettuata semestralmente.
I dati sono rilevabili dall'Archivio P.I.G.C.
La responsabilità di raccolta e verifica è dell'Addetto Ufficio Condomini.

PQ 7.5.5 Vendita alloggi

- Tempo intercorrente, in giorni, fra la richiesta di acquisto e la stipula contratto.
- Numero dei contratti di compravendita stipulati in un anno.

La rilevazione dei parametri viene effettuata semestralmente.
I dati sono rilevabili dall'Archivio Vendite.
La responsabilità di raccolta e verifica è del Responsabile Area Legale Amministrativa.

PQ 8.2.1 Gestione reclami

- Numero reclami catalogati
- Tempo medio intercorrente fra la data di ricezione del reclamo e la data di risposta al cliente
- Numero dei reclami la cui risposta è stata inviata oltre 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata semestralmente.
I dati sono rilevabili dall'archivio reclami e dal registro reclami
La responsabilità di raccolta e verifica è del Responsabile Area Legale Amministrativa

PQ 8.2.2 Pianificazione ed effettuazione delle verifiche ispettive

- n. di verifiche interne effettuate;
- n. di non conformità segnalate.

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata semestralmente.
I dati sono rilevabili dall'archivio degli Audit Interni
La responsabilità della rilevazione dei suddetti parametri è il Responsabile Operativo Qualità.

PQ 8.3.1 Gestione non conformità e azioni correttive e preventive

- Tempestività nella gestione delle AC e AP
 - media dei tempi necessari a sviluppare una soluzione
- Verifica di conformità
 - n° dei reclami
 - n° delle non conformità

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata semestralmente.
I dati sono rilevabili dall'archivio delle NC



TABELLA RIEPILOGATIVA PARAMETRI DI CONTROLLO DELLE PROCEDURE



23/05/2016	ALLEGATO F	Revisione 03
------------	-------------------	---------------------

La responsabilità della rilevazione dei suddetti parametri è il Responsabile Operativo Qualità.