



consip

Direzione Risorse Umane ed Organizzazione
Area Organizzazione e Processi Aziendali

<Titolo documento> - Procedura/ Linee Guida/ Modalità Operative -

Versione XX.YY

(vedi indicazioni sull'uso in seconda di copertina)

Codice documento: *(se presente nel Sistema Gestione per la Qualità)*

Eventuale classificazione e/o stato documento: RISERVATO - BOZZA

gg mese aaaa

Durante la lavorazione in bozza la data dev'essere aggiornata alla fine di ogni sessione di modifica. Prima di ogni emissione del documento nuovo/modificato, il campo data deve essere aggiornato con la relativa data di emissione.



DATA	VERSIONE	DESCRIZIONE	CAP. /SEZ. MODIFICATI
gg/mm/aaaa	X.X		<elenco / “Tutti”>

Storia del documento

	DATA	NOMINATIVO	AREA/FUNZIONE	DIREZIONE
Redatto da:	gg/mm/aaaa	<Cognome e Nome>		<Acronimo Direzione>
Verificato da:		<Cognome e Nome>		<Acronimo Direzione>
Approvato da:		<Direttore DRUO>		DRUO

Emissione del documento

La tabella deve riportare i nominativi del Gruppo di Lavoro che ha redatto la bozza di documentazione con l'indicazione dell'Area/Funzione e Direzione di appartenenza. Il Gruppo di Lavoro indicato è anche responsabile di mantenere il documento aggiornato.

In caso di approvazione dello stesso da parte dell'Organismo di Vigilanza (o di quest'ultimo e del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari) sarà necessario aggiungere in calce alla tabella la dizione:

***“Approvato, per quanto di competenza, da Organismo di Vigilanza e
Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari”***

Utilizzo dell'indice di revisione

L'indice di revisione del documento è composto da due cifre:

- *Nel caso di nascita di un nuovo documento si usa la codifica **0.X** (incrementando X) fino a bozza approvata: il documento è poi emesso come versione **1.0**.*
- *Modifica di documenti: l'incremento della prima cifra (ad es. da 1.0 a 2.0) si applica in caso di variazioni sostanziali del contenuto del documento e/o della sua organizzazione (ad es., variazione del sommario per cancellazioni o inserimento di capitoli e paragrafi); l'incremento della seconda cifra (ad es. da 1.0 a 1.1) è invece relativo a variazioni di ordine minore, riguardanti solo il dettaglio di contenuto del documento, internamente ai singoli paragrafi già previsti. Tale incremento può essere applicato anche nel caso di integrazione nel sommario di un dettaglio maggiore (generazione di sottoparagrafi).*

In caso di semplici correzioni ortografiche o sintattiche o di refusi, l'indice di revisione del documento non subisce variazione. Al più cambia la data di pubblicazione del documento.



Sommario

1.	INTRODUZIONE	4
1.1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.2	RIFERIMENTI (OPZIONALE)	4
1.3	GLOSSARIO ED ACRONIMI (OPZIONALE)	4
2.	<NOME DOCUMENTO>	5
2.1	PREMESSA (OPZIONALE)	5
2.2	DESCRIZIONE DI DETTAGLIO	5
2.3	STRUMENTI INFORMATICI A SUPPORTO (OPZIONALE)	5
3.	FLUSSO DELLE ATTIVITÀ (OPZIONALE)	6
3.1	<NOME PROCEDURA> OPPURE <NOME DOCUMENTO> (OPZIONALE)	6
3.2	MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ (OPZIONALE)	6
4.	OUTPUT ED INDICATORI DI MISURAZIONE (OPZIONALE)	7
4.1	SCHEDE INDICATORI (OPZIONALE)	7

Indice delle figure

Tab. 1 - Matrice delle responsabilità	6
Tab. 2 - Prodotti delle attività	7
Tab. 3 - Scheda indicatore XYZ	7



1. INTRODUZIONE

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il paragrafo contiene una descrizione sintetica degli obiettivi perseguiti con il documento in oggetto e il rispettivo ambito di riferimento.

1.2 RIFERIMENTI¹ (OPZIONALE)

In questo paragrafo vengono elencati, se presenti, tutti i documenti richiamati nel testo del documento e quelli che si ritiene possano, comunque, fornire informazioni utili alla sua comprensione (es. leggi, decreti, regolamenti interni, ecc.).

[R1] <nome documento> (specificare eventuali ulteriori elementi necessari per identificare il documento, ad es.: “Revisione. <X.X>” oppure “<mese anno>”)

[R2] <nome documento> (vedi sopra)

Si evidenzia che nelle versioni successive alla prima, non è necessario rinumerare i riferimenti, nel caso in cui venisse cancellato uno di quelli esistenti.

1.3 GLOSSARIO ED ACRONIMI (OPZIONALE)

GLOSSARIO

In questo paragrafo devono essere elencati i termini eventualmente utilizzati nel documento per i quali si ritenga utile fornire una definizione. Se non utilizzato eliminare anche dal titolo del paragrafo.

<Termine > <Definizione>

<Termine > <Definizione>

ACRONIMI

In questo paragrafo devono essere elencati se presenti gli acronimi utilizzati nel documento per i quali si ritenga utile fornire una definizione. Se non utilizzato eliminare anche dal titolo del paragrafo.

<Acronimo> <Definizione>

<Acronimo> <Definizione>

¹ All'interno del documento i riferimenti vengono richiamati citando il relativo rimando tra parentesi quadre, ad es.: “Vedi [R1]”. Nelle versioni successive alla prima, la numerazione potrebbe non essere progressiva, causa l'aggiornamento della documentazione di riferimento.



2. <NOME DOCUMENTO>

2.1 PREMESSA (OPZIONALE)

In questo paragrafo vengono fornite ulteriori indicazioni necessarie a comprendere il contesto di riferimento della documentazione di processo in oggetto.

2.2 DESCRIZIONE DI DETTAGLIO

In questo paragrafo viene fornita una descrizione di dettaglio della documentazione di processo in oggetto.

Nel caso di particolare complessità si consiglia la scomposizione in sottoparagrafi ulteriori per dettagliare le singole attività.

2.3 STRUMENTI INFORMATICI A SUPPORTO (OPZIONALE)

In questo paragrafo possono essere specificati gli eventuali strumenti informatici utilizzati nelle attività oggetto del documento. Si potrà rinviare, inoltre, ad eventuali manuali di supporto per un maggior dettaglio sugli strumenti descritti.



3. FLUSSO DELLE ATTIVITÀ (OPZIONALE)

3.1 <NOME PROCEDURA> OPPURE <NOME DOCUMENTO> (OPZIONALE)

In questo paragrafo e nei seguenti vengono inseriti i diagrammi di flusso delle attività e le rispettive note di dettaglio. L'articolazione in paragrafi e sottoparagrafi dipenderà dalla complessità della documentazione di processo rappresentata.

Lo standard da seguire per la pagina con le note relative ai flussi è il seguente.

Note:

1- <testo nota>

2- <testo nota>

Le note da inserire devono essere esplicative e chiarificatrici rispetto a possibili complessità di visione del flusso, costituiscono un supporto allo svolgimento delle attività.

Possono contenere indicazioni operative relative a particolari azioni (utilizzo strumenti, comunicazioni, registrazione di informazioni, momenti di controllo dei prodotti, etc.) connesse a momenti specifici del flusso.

Non devono contenere esplicitazione di definizioni organizzative (ovvero: composizione gruppi di lavoro, organizzazione delle attività, etc.) né descrizione dettagliata di output previsti dall'attività (indici/contenuti dei prodotti) se non per ricordare eventuali singoli e specifici casi d'attenzione.

3.2 MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ (OPZIONALE)

In questo paragrafo dev' essere inserita una Matrice delle Responsabilità che specifichi il ruolo svolto da ciascun attore nell'ambito delle singole attività significative. Il suo completamento è essenziale soprattutto nella descrizione di attività a carattere decisionale.

	<Attore 1>	< Attore 2>	< Attore 3>	< Attore 4>	< Attore N>
<Attività 1>	<R/A/S/I>				
<Attività 2>					
<Attività N>					

Tab. 1 - Matrice delle responsabilità

Legenda:

R Responsabile/ Esecutore (dell'attività)
A Approva (prodotti dell'attività)
S Supporta (è attivamente coinvolto nello svolgimento dell'attività)
I Informato (dei risultati dell'attività)

Qualora non sia inserito il paragrafo 3.1, il par. 3.2 diventa l'ultimo paragrafo del capitolo precedente (cap. 2).



4. OUTPUT ED INDICATORI DI MISURAZIONE (OPZIONALE)

In questo paragrafo sono descritti i prodotti significativi delle attività. Per ciascun prodotto individuato è fornita una breve descrizione. Quando applicabile, specificare il tool utilizzato e la disponibilità di standard/modelli corrispondenti. I prodotti principali e gli standard/modelli disponibili devono inoltre essere indicati (simboli) nel flusso delle attività. Nel caso in cui non si proceda a compilare il successivo paragrafo (4.1), il presente capitolo si chiamerà solamente OUTPUT e la tabella seguente non conterrà la colonna "Indicatori".

NOME	DESCRIZIONE	STRUMENTO	DISPONIBILITÀ DI STANDARD/ MODELLI	INDICATORI DI MISURAZIONE <OPZIONALE>
<Nome prodotto>	<Descrizione prodotto>	<Tool utilizzato>	<SI/NO>	<SI/NO> Se SI specificare il nome dell'indicatore

Tab. 2 - Prodotti delle attività

4.1 SCHEDE INDICATORI (OPZIONALE)

Nel caso in cui nella tabella precedente sia valorizzato il campo indicatori di misurazione si richiede di inserire il seguente dettaglio. La tabella di dettaglio dovrà essere ripetuta per ogni indicatore inserito precedentemente.

Indicatore	Nome dell'indicatore e relativo acronimo XYZ		
Aspetto da valutare	Aspetto oggetto di valutazione tramite l'indicatore		
Unità di misura	Unità di misurazione	Frequenza di misurazione	Periodicità di rilevazione dell'indicatore
Responsabile della misura	Indicare il responsabile o l'area organizzativa responsabile della misurazione		
Dati elementari da rilevare	Elencare i dati elementari da rilevare		
Formula	Esplicitare la formula. Indicare gli acronimi delle variabili in uso nella formula		
Obiettivo	Indicare il valore numerico prefissato per l'indicatore in questione e l'orizzonte temporale entro il quale è previsto di raggiungerlo		
Azioni correttive	Indicare le azioni correttive previste a seguito del mancato rispetto dei limiti fissati per l'indicatore		

Tab. 3 - Scheda indicatore XYZ

Indicatore

Riporta il nome dell'Indicatore ed il relativo acronimo.

**Aspetto da valutare**

Descrizione dell'oggetto/attività valutato attraverso la misurazione dell'indicatore in questione.

Unità di misura

Viene indicata l'unità di misura e, qualora non si tratti di grandezze di uso comune, ne viene anche spiegato l'utilizzo, soprattutto se si tratta di parametri di contenuto economico.

Frequenza di misurazione

Per ogni misura viene indicata la frequenza di esecuzione. La frequenza di esecuzione delle misure è scelta in relazione alle necessità di disporre di dati aggiornati.

Responsabile della misura

Persona, ruolo o struttura che ha il compito di rilevare i dati elementari e calcolare l'indicatore inserendolo nell'archivio dei dati previsto.

Dati elementari da rilevare

Sono indicati i dati elementari necessari per il calcolo dell'indicatore.

Per le misure di qualità percepita la valutazione è spesso numerica, pur riflettendo una percezione che, per lo stesso fatto o evento tecnico, può variare da persona a persona.

Formula

E' indicata la formula di calcolo adottata per elaborare, integrare, riassumere, la molteplicità dei dati elementari rendendoli espressivi dell'oggetto della misurazione e quindi dell'indicatore di qualità.

Obiettivo (valore target)

Ad ogni indicatore di qualità è associato un obiettivo. Esso rappresenta il valore target necessario a definire la qualità del prodotto o del processo e può essere

- o valore atteso maggiore di X;
- o valore atteso minore di Y;
- o valore atteso compreso tra i due valori X (maggiore di X) e Y (minore di Y).

Nel caso di indicatore relativo a valutazione di criticità possono essere presenti più valori limite per la stessa misura, ad esempio:

- o primo limite, se superato si genera un allarme di gravità bassa;
- o secondo limite, genera un allarme maggiore e avvia un primo livello di escalation.

Azioni correttive

Il mancato raggiungimento di un valore target o il rispetto di limiti fissati per gli indicatori determina azioni conseguenti che possono consistere in:

- o coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, allo scopo di prendere le decisioni del caso da adottare a seguito di indicatori di qualità fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- o revisione di un'attività o di un prodotto;
- o azione di intervento sui processi per eliminare la causa prima del mancato raggiungimento del target (esecuzione di una azione correttiva).