

	Procedura gestionale del SGI	PSu_01
	Gestire gli strumenti e le infrastrutture (hardware, software e reti di comunicazione)	Rev.: 1 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 3

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi connessi
Gestire gli strumenti e le infrastrutture (hardware, software e reti di comunicazione)	<ul style="list-style-type: none"> - PPr_01 Garantire la manutenzione degli impianti - PPr_08 Gestire l'informazione al pubblico - PSu_03 Gestire gli approvvigionamenti e selezionare e qualificare i fornitori - PSu_05 Gestire i reclami e le segnalazioni degli utenti - PSu_08 Gestire le situazioni di emergenza

Normativa di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - D.Lgs. 81/2008. - T.U. Ambientale (D.lgs. 152/2006 e s.m.i)

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Sistemi informativi	Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - richiesta interna a seguito di verifica (check list, ispezione visiva,..) da parte degli addetti alla manutenzione - segnalazione di personale interno a seguito di osservazione (addetti alle casse, custode, ..) - segnalazione/reclamo da parte di utenti - intervento aziendale pianificato 	Ripristino della funzionalità o continuità del servizio

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
Tempo medio di intervento dalla segnalazione	< di 2 ore nel caso di interruzione del servizio < 12 ore lavorative negli altri casi
% di tempo di non funzionalità dell'impianto per cause guasti tecnici	< 0,4% delle ore di apertura al pubblico (per impianto natatorio)

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
- istruzione operativa per manutenzione preventiva (impianti natatori)	<ul style="list-style-type: none"> - scheda segnalazione disservizio - scheda segnalazione/chiusura disservizio 	

	Procedura gestionale del SGI	PSu_02
	Selezionare, inserire e formare il personale	Rev.: 2 Data: 06/12/2012 Pag. 1 di 6

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi connessi
Selezionare, inserire e formare il personale	<ul style="list-style-type: none"> - PSu_04 Organizzare i turni di lavoro - PSu_08 Gestire le situazioni di emergenza

Normativa di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Contratto Collettivo Nazionale di categoria (Federculture) - Norme in materia contrattualistica del lavoro - Regolamento A.S.I.S. per il personale dipendente (ai sensi dell'Art. 44 dello Statuto aziendale e del rispetto dei principi di cui al comma 3 dell'articolo 35 del D.Lgs. 30.3.2001 n. 165)

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Direzione	Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Direzione

Input	Output
Esigenza di assicurare competenza e professionalità del personale, in linea con gli obiettivi di qualità aziendali dichiarati	<ul style="list-style-type: none"> - Piano di formazione annuale per il personale - Corsi di formazione effettuati - Schede individuali aggiornate

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Segnalazioni dell'utenza relative ad insoddisfazione riconducibile al personale A.S.I.S. - Corsi/incontri di formazione 	<p>< 10 segnalazioni globali/anno</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1/anno per tutti i dipendenti ➤ 2/anno per i dipendenti a diretto contatto con l'utente

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
<ul style="list-style-type: none"> - PSu_02 – IO_03 Prevenzione infortuni - Regolamento A.S.I.S. per il personale dipendente 		

	Procedura gestionale del SGI	PSu_03
	Gestire gli approvvigionamenti, qualificare e valutare i fornitori	Rev. 2 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 6

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi connessi
Gestire gli approvvigionamenti, qualificare e valutare i fornitori	<input type="checkbox"/> PSu_01 Gestire gli strumenti e le infrastrutture <input type="checkbox"/> PSI_03 Gestire le non conformità

Normativa di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Normativa per gli appalti - Norme per gli acquisti della Pa

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Direzione	Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Direzione

Input	Output
Esigenza di un bene o servizio	Fornitura del bene o servizio rispettando le norme vigenti, verifica della sua qualità e valutazione del fornitore

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Numero di NC dovute alla qualità di un acquisto o di una fornitura; - Non conformità ambientali da attribuire al fornitore 	0

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
- IO per la selezione del fornitore attraverso "evidenza pubblica"	<ul style="list-style-type: none"> - modulo PSu_03 - M_01: modulo d'ordine - modulo PSu_03 - M_03: buono d'ordine - modulo PSu_03 - M_02: modulo ricezione - modulo PSI_04 - M_01: modulo non conformità - modulo PSu_03 - M_04: lista fornitori qualificati - modulo PSu_03 - M_05: modulo di comunicazione della valutazione ai fornitori chiave 	

	Procedura gestionale del SGI	PSu_04
	Organizzare i turni di lavoro	Rev.: 1 Data: 06/12/2012 Pag. 1 di 3

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi connessi
Organizzare i turni di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - PSu_02 Selezionare, inserire e formare il personale - PSu_08 Gestire le situazioni di emergenza

Normativa di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Contratto Collettivo Nazionale di categoria (Federculture) - Norme in materia contrattualistica del lavoro

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Direzione	Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - Esigenza di garantire lo svolgimento del servizio in maniera efficiente e secondo la carta dei servizi 	<ul style="list-style-type: none"> - assicurare che il servizio venga svolto in maniera continuativa e con personale con la dovuta competenza e professionalità - assicurare una corretta turnazione su tutto il personale interessato

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - interruzioni del servizio a disposizione dell'utenza per non presenza di personale A.S.I.S. 	0 interruzioni

Istruzioni operative	Moduli	Modelli

	Procedura gestionale del SGI	PSu_05
	Gestire i reclami e le segnalazioni degli utenti	Rev.: 1 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 5

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi/Procedure connesse
Gestire i reclami e le segnalazioni degli utenti	PSu_09 Monitorare la soddisfazione degli utenti PSi_02 Riesame della Direzione PSi_03 Verifiche ispettive interne PSi_04 Gestire le non conformità PSi_05 Gestire le azioni preventive, correttive e del miglioramento

Normativa di riferimento

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Direzione	Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Direzione

Input	Output
Reclamo/segnalazione di insoddisfazione (lamentela) dell'utente	<ul style="list-style-type: none"> - Risoluzione della non conformità e comunicazione all'utente - Analisi della lamentela ed implementazione dell'eventuale azione migliorativa e comunicazione all'utente

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
Numero di reclami dell'utenza, per ogni impianto, collegati alla "inefficienza" aziendale rapportato agli ingressi (per gli impianti natatori) o alle ore di utilizzo negli altri impianti	< 0,05%

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
	PSu_05 – M_01 Modulo "Reclami e Segnalazioni"	Registro segnalazioni e suggerimenti

 ASIS LA GESTIONE NELLO SPORT	Procedura gestionale del SGI	PSu_06
	Gestire le entrate, le uscite e la predisposizione del bilancio	Rev.: 1 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 4

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi/Procedure connesse
Gestire le entrate, le uscite e la predisposizione del bilancio	PSi_02 Riesame della Direzione PSi_03 Verifiche ispettive interne

Normativa di riferimento

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Ufficio Contabile Fiscale	Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - Esigenza di conoscere tempestivamente l'andamento economico dell'A.S.I.S. per quanto riguarda costi e ricavi - Esigenza della predisposizione del Bilancio preventivo e del Bilancio d'esercizio annuale 	<ul style="list-style-type: none"> - Report (cruscotto) mensile dei costi e dei ricavi - Bilancio preventivo e Bilancio d'esercizio annuale

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
Termini temporali per la redazione dei documenti: <ul style="list-style-type: none"> - Report (cruscotto) mensile dei costi e dei ricavi - Bilancio preventivo e Bilancio d'esercizio annuale 	<ul style="list-style-type: none"> - entro il 10 del mese successivo - entro i tempi previsti nello Statuto aziendale

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
<ul style="list-style-type: none"> - Procedure amministrative 		

 ASIS LA GESTIONE NELLO SPORT	Procedura gestionale del SGI	PSu_07
	Gestire i sinistri e il risarcimento dai danni	Rev. 1 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 4

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi connessi
Gestire i sinistri e il risarcimento dai danni	- PSu_08 Gestire le situazioni di emergenza

Normativa di riferimento
Codice civile

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Ufficio Giuridico Amministrativo	Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - Segnalazione di sinistro avvenuto all'interno degli impianti - Domanda di risarcimento di un utente - Segnalazione di un interno 	<ul style="list-style-type: none"> - Apertura precauzionale di sinistro con la compagnia assicurativa - Decisione in merito alla risarcibilità del danno

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
Indice di sinistrabilità (responsabilità civile verso terzi)	< 0,5% degli ingressi
Numero di sinistri in cui la check-list non risulta adeguata per la compagnia assicurativa	0

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
	Modulo segnalazione sinistro/infortunio	

 ASIS LA GESTIONE NELLO SPORT	Procedura gestionale del SGI	PSu_08
	Gestire le situazioni di emergenza	Rev. 1 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 4

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi connessi
Gestire le situazioni di emergenza	- PSu_07 Gestire i sinistri e il risarcimento danni

Normativa di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - D. Lgs. 81/2008 - T.U. Ambientale (D. Lgs. 152/2006 e s.m.i.) - Codice civile

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
<ul style="list-style-type: none"> - Direzione - Ufficio Giuridico Amministrativo 	Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - Evento/situazione pericolosa riscontrata da utente o addetto - Segnalazione di sinistro avvenuto all'interno degli impianti 	<ul style="list-style-type: none"> - Intervento adeguato a gestire la situazione di emergenza (evacuazione in luogo sicuro, richiesta dell'intervento dei sanitari del 118, ...)

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Tempo di intervento a seguito dell'accadimento - Rispetto delle istruzioni operative di gestione della situazione di emergenza 	< 10 minuti 100%

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
Istruzioni operative di gestione della situazione d'emergenza	Modulo segnalazione sinistro/infortunio	

	Procedura gestionale del SGI	PSu_09
	Monitorare la soddisfazione degli utenti	Rev.: 2 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 6

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi/Procedure connesse
Monitorare la soddisfazione degli utenti	PPr_07 Gestire l'informazione al pubblico PSi_02 Riesame della Direzione PSi_04 Gestire le non-conformità PSu_05 Gestire i reclami e le segnalazioni degli utenti

Normativa di riferimento
- direttiva Ciampi-Cassese, contenente le linee-guida per la realizzazione della Carta dei Servizi, ossia "la messa a punto di standard di qualità, la verifica del rispetto di questi, il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti"

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Direzione	Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Direzione

Input	Output
- Necessità di avere un riscontro della qualità percepita degli utenti dei servizi	- Evidenza delle risultanze (relazione finale sull'esito della rilevazione) - Attivazione di azioni di miglioramento

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
- Numero di indagini per il monitoraggio della soddisfazione degli utenti - Livello di soddisfazione dell'utente degli impianti	- 1 indagine/anno - Livello previsto nella Carta dei servizi

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
PSu_09 – IO_02 Metodologia del calcolo dell'indice di soddisfazione degli utenti (erogazione questionario / indagine CATI)		- questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utente

 ASIS LA GESTIONE NELLO SPORT	Procedura gestionale del SGI	PSu_10
	Avviamento o chiusura impianti stagionali	Rev.: 1 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 3

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi/Procedure connesse
Avviamento o chiusura impianti stagionali	PPr_01 Garantire la manutenzione degli impianti PPr_03 Pianificare e verificare i servizi appaltati PPr_07 Gestire l'informazione al pubblico PSu_01 Gestire gli strumenti e le infrastrutture PSu_03 Selezionare, inserire e formare il personale PSu_04 Organizzare i turni di lavoro

Normativa di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Contratto Collettivo Nazionale di categoria (Federculture) - Norme in materia contrattualistica del lavoro - Regolamento A.S.I.S. per il personale dipendente (ai sensi dell'Art. 44 dello Statuto aziendale e del rispetto dei principi di cui al comma 3 dell'articolo 35 del D.Lgs. 30.3.2001 n. 165)

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Direzione	Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - Necessità di garantire impianti stagionali efficienti - Necessità di avere il servizio conforme alla Carta dei servizi - Esigenza di assicurare competenza e professionalità del personale che opera stagionalmente su tale tipologia di impianto 	<ul style="list-style-type: none"> - Piano attività per garantire l'apertura dell'impianto stagionale efficiente e conforme alla Carta dei Servizi nei tempi previsti

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Ritardo nell'apertura dell'impianto - Rispetto della normativa igienico-sanitaria 	<ul style="list-style-type: none"> - 0 giorni - 100% (= zero non conformità)

Istruzioni operative	Moduli	Modelli

	Procedura gestionale del SGI	PSi_01
	Gestire i documenti del SGI	Rev.: 1 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 6

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi/Procedure connesse
Gestire i documenti della qualità	PSi_03 Verifiche ispettive interne

Normativa di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Norma QIS HEPA 10001-10002 - Norma UNI EN ISO 140001

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
<ul style="list-style-type: none"> - Rappresentante della Direzione per la Qualità - Rappresentante della Direzione per l'Ambiente 	Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - Norma QIS HEPA 10001-10002 - Norma UNI EN ISO 140001 - Proposte di documenti (procedure, registrazioni, ecc.) da utilizzare all'interno di A.S.I.S. 	Documenti e registrazioni gestiti secondo il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente (SGI) di A.S.I.S.

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
Numero di documenti che –in sede di audit o a seguito di NC rilevata- non risultano gestiti secondo la procedura di Gestione dei documenti del SGI	0

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
PSi_01 – IO_01 Stesura procedure gestionali e istruzioni operative	<ul style="list-style-type: none"> - PSi_01 – M_01 Elenco dei documenti e delle registrazioni del SGI - PSi_01 – M_02 Lista di distribuzione 	

	Procedura gestionale del SGI	PSi_02
	Riesame della Direzione	Rev.: 2 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 4

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi/Procedure connesse
Riesame della Direzione	PPr_05 Migliorare le prestazioni ambientali PSu_09 Monitorare la soddisfazione degli utenti PSi_03 Verifiche ispettive interne PSi_04 Gestire le non conformità PSi_05 Gestire le azioni preventive, correttive e del miglioramento

Normativa di riferimento

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Sistema Gestione Integrato	<ul style="list-style-type: none"> - Rappresentante della Direzione per l'Ambiente - Rappresentante della Direzione per la Qualità 	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - Norma QIS HEPA 10001-10002 - Norma UNI EN ISO 140001 - Elementi in ingresso al riesame 	Elementi in uscita al riesame (presenti in verbale della riunione, rapporti di azioni correttive/preventive, schede progetti)

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
Numero di riesami effettuati	1/anno

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
nessuna	<ul style="list-style-type: none"> - Verbale di riunione (PSi_02 – M_01) - Modulo: PSi_04 – M_02 Rapporto di azione correttiva e preventiva - Modulo: PSi_04 – M_03 Elenco azioni correttive, preventive - Scheda Progetto (PSi_04– M_04) 	nessuno

	Procedura gestionale del SGI	PSi_03
	Verifiche ispettive interne	Rev.: 2 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 4

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi/Procedure connesse
Verifiche ispettive interne	PSi_02 Riesame della Direzione PSi_04 Gestire le non conformità PSi_05 Gestire le azioni preventive, correttive e del miglioramento PSu_05 Gestire i reclami e le segnalazioni degli utenti P_AMB_02 Prescrizioni Legali P_AMB_01 Aspetti Ambientali

Normativa di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Norma QIS HEPA 10001-10002 - Norma UNI EN ISO 14001

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
<ul style="list-style-type: none"> - Rappresentante della Direzione per la Qualità - Rappresentante della Direzione per l'Ambiente 	Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Direzione

Input	Output
Necessità di effettuazione dell'audit interno (per pianificazione o condizioni pregiudiziali)	Effettuazione dell'audit e attivazione e verifica delle eventuali azioni correttive

Indicatore di qualità / ambiente	Valore di riferimento
Numero di processi verificati almeno una volta nell'anno	100%

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
	"Pianificazione Audit interno" (modulo: PSi_03 – M_01) "Rapporto Audit interno" (modulo: PSi_03 – M_02) "Piano di audit" (modulo: PSi_03 -M_03)	

 ASIS LA GESTIONE NELLO SPORT	Procedura gestionale del SGI	PSi_04
	Gestire le non conformità	Rev.: 1 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 4

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi/Procedure connesse
Gestire le non conformità	PSi_02 Riesame della Direzione PSi_03 Verifiche ispettive interne PSi_05 Gestire le azioni preventive, correttive e del miglioramento PSu_05 Gestire i reclami e le segnalazioni degli utenti PSu_09 Monitorare la soddisfazione degli utenti

Normativa di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Norma QIS HEPA 10001-10002 - Norma UNI EN ISO 14001

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
<ul style="list-style-type: none"> - Rappresentante della Direzione per la Qualità - Rappresentante della Direzione per l'Ambiente 	Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - Non conformità relativa alla qualità del servizio - Non conformità ambientale Queste, possono essere rilevate da un operatore interno, da verifica ispettiva interna, da un reclamo di un utente o da Enti esterni preposti al controllo.	Risoluzione della non conformità

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Numero di non conformità totali rilevate su tutti gli impianti - Numero di non conformità risolte in 30 gg. sul totale delle non conformità rilevate 	< 40/anno > 90%

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
	<ul style="list-style-type: none"> - PSi_04 – M_01 Rapporto di non conformità - PSi_04-M_02 Rapporto AC-AP - PSi_04-M_03 Elenco AC-AP - PSi_04-M_04 Scheda Progetto 	

 ASIS LA GESTIONE NELLO SPORT	Procedura gestionale del SGI	PSi_05
	Gestire le azioni preventive, correttive e del miglioramento	Rev.: 2 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 3

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi/Procedure connesse
Gestire le azioni preventive, correttive e del miglioramento	PSi_02 Riesame della Direzione PSi_03 Verifiche ispettive interne PSi_04 Gestire le non conformità PSu_05 Gestire i reclami e le segnalazioni degli utenti PSu_09 Monitorare la soddisfazione degli utenti

Normativa di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Norma QIS HEPA 10001-10002 - Norma UNI EN ISO 14001

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
<ul style="list-style-type: none"> - Rappresentante della Direzione per la Qualità - Rappresentante della Direzione per l'Ambiente 	Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - Analisi delle non conformità relativa alla qualità del servizio e/o delle non conformità ambientali - Analisi dei suggerimenti degli utenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Risoluzione della non conformità in via definitiva - Miglioramento continuo dei processi, della qualità del servizio e dell'ambiente

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Riduzione del numero di non conformità totali rilevate su tutti gli impianti 	> 5%/anno

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
	<ul style="list-style-type: none"> - PSi_04 – M_01 Rapporto di non conformità - PSi_04-M_02 Rapporto AC-AP - PSi_04-M_03 Elenco AC-AP - PSi_04-M_04 Scheda Progetto 	

	Procedura gestionale del SGI	PPr_01
	Garantire la manutenzione degli impianti	Rev.: 3 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 7

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi connessi
Gestire la manutenzione degli impianti	<ul style="list-style-type: none"> - PPr_03 Pianificare e verificare i servizi appaltati - PPr_08 Gestire l'informazione al pubblico - PSu_01 Gestire gli strumenti e le infrastrutture - PSu_05 Gestire i reclami e le segnalazioni degli utenti - PSu_03 Gestire gli approvvigionamenti e selezionare e qualificare i fornitori
Normativa di riferimento	
<ul style="list-style-type: none"> - D.Lgs. 81/2008. - T.U. Ambientale (D.lgs. 152/2006 e s.m.i) 	

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Responsabile manutenzione Impianti	Responsabile Sistema Qualità	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - richiesta interna a seguito di verifica (check list, ispezione visiva,..) da parte degli addetti alla manutenzione, - segnalazione di personale interno a seguito di osservazione (addetti alle casse, custode, ..) - segnalazione/reclamo da parte di utenti - intervento aziendale pianificato 	Ripristino della funzionalità e/o continuità del servizio

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
Tempo medio di intervento dalla segnalazione	< di 2 ora nel caso di interruzione del servizio < 12 ore lavorative negli altri casi
% di tempo di non funzionalità dell'impianto per cause guasti tecnici	< 0,6% delle ore di apertura al pubblico (per impianto natatorio)

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
- istruzione operativa per manutenzione preventiva (impianti natatori)	<ul style="list-style-type: none"> - scheda segnalazione disservizio - scheda segnalazione/chiusura disservizio - registro controlli antincendio e piano gestione manutenzione - scadenziario manutenzione impianti 	

 ASIS LA GESTIONE NELLO SPORT	Procedura gestionale del SGI	PPr_02
	Realizzare o acquisire nuovi impianti	Rev.: 1 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 3

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi connessi
Realizzare o acquisire nuovi impianti	<ul style="list-style-type: none"> - PPr_01 Garantire la manutenzione degli impianti - PPr_08 Gestire l'informazione al pubblico

Normativa di riferimento
Normative tecniche, igienico sanitarie e sportive specifiche

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Ufficio Tecnico	Responsabile Sistema Qualità	Direzione

Input	Output
Impianto che ha un interesse per la pratica delle attività sportive e/o ludico-motorie	<ul style="list-style-type: none"> - Presa in carico e valutazione eventuali interventi; - Impianto adeguato all'utilizzo per le discipline sportive previste; - Calcolo dei costi di gestione ed inserimento nel bilancio preventivo; - Comunicazione proattiva, utilizzando i canali più adeguati; - Assegnazione all'utenza rispettando i "criteri" vigenti.

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto dei tempi previsti per la messa a disposizione agli utenti; - Adeguatezza nel rispetto delle normative tecniche, igienico sanitarie e sportive 	100%

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
	Check list dei documenti tecnici ed amministrativi	

 ASIS LA GESTIONE NELLO SPORT	Procedura gestionale del SGI	PPr_03
	Pianificare e verificare i servizi appaltati	Rev.: 1 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 3

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi connessi
Pianificare e verificare i servizi appaltati	

Normativa di riferimento
Normative vigente per gli appalti

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Ufficio Giuridico - Amministrativo	Responsabile Sistema Qualità	Direzione

Input	Output
Contratto di servizio relativo all'appalto in verifica	<ul style="list-style-type: none"> - Check list di verifica; - Comunicazioni all'Appaltatore (osservazioni, reclami, applicazione di sanzioni previste nel contratto di servizio, ..); - Richiesta all'Appaltatore di azioni correttive (nel caso di Non Conformità); - Verifica dell'efficacia delle azioni correttive implementate dall'Appaltatore (con specifica check list).

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - indicatori di qualità previsti nel contratto di servizio 	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto degli indicatori

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
	Check list di verifica specifica del servizio	

	Procedura gestionale del SGI	PPr_04
	Gestire ed ottimizzare l'utilizzo degli spazi	Rev.: 1 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 5

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi connessi
Gestire ed ottimizzare l'utilizzo degli spazi	<ul style="list-style-type: none"> - PPr_06 Organizzare e gestire i corsi negli impianti; - PPr_07 Gestire ed organizzare eventi ed iniziative negli impianti; - PPr_08 Gestire l'informazione al pubblico

Normativa di riferimento

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Ufficio Rapporti Utenti	Responsabile Sistema Qualità	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza della disponibilità degli impianti; - Raccolta di tutte le richieste di utilizzo impianti da parte delle società ed associazioni sportive; - Criteri logico-sistematici per le assegnazioni degli spazi sportivi; - Evidenziazioni delle sovrapposizione nelle richieste di utilizzo; 	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminazione delle sovrapposizioni presenti nelle diverse richieste applicando i criteri logico-sistematici; - Formalizzazione dell'autorizzazione ai diversi richiedenti con "planning" definitivo; - Comunicazione ai diversi richiedenti degli spazi liberi; - Verifica presenza effettiva e conformità delle attività effettuate rispetto a quelle previste ed autorizzate ed applicazione di eventuali penalizzazioni in caso di non conformità.

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - indicatori di qualità previsti nel contratto di servizio e nella carta dei servizi 	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto degli indicatori

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
	<ul style="list-style-type: none"> - Modulo di richiesta utilizzi; - Modulo formalizzazione dell'autorizzazione all'utilizzo 	Rilevazione effettiva richiesta

	Procedura gestionale del SGI	PPr_05
	Migliorare le prestazioni ambientali	Rev.: 0 Data: 23/05/2011 Pag. 1 di 3

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi connessi
Migliorare le prestazioni ambientali	

Normativa di riferimento
Norma UNI EN ISO 14001, Punti 4.3.2 e 4.5.2 Regolamento CE 1221/2009 Regolamenti – Circolari-Leggi provinciali Provincia di Trento

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Rappresentante di Direzione all'Ambiente	Responsabile Sistema di Gestione Integrato (Qualità ed Ambiente)	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - Prescrizioni normative di legge; - Richieste e prescrizioni della norma UNI EN ISO 14001:2004 	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminazione degli impatti negativi sull'ambiente; - Conformità alla normativa di legge; - Conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2004.

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
- Conformità legislativa	- 100%

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
IO_AMB_03	<ul style="list-style-type: none"> - Registro prescrizioni ambientali; - Scadenziario 	

 ASIS LA GESTIONE NELLO SPORT	Procedura gestionale del SGI	PPr_06
	Organizzare e gestire i corsi negli impianti	Data: 01/09/2011 Rev.: 1 Pag. 1 di 4

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi connessi
Organizzare e gestire i corsi negli impianti	

Normativa di riferimento

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Responsabile impianti natatori	Responsabile Sistema Qualità	Direzione

Input	Output
Analisi dei fabbisogni e delle esigenze degli utenti	Corsi organizzati e gestiti

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Indice di soddisfazione dell'utenza partecipante al corso mediante questionario - Frequenza media al coro 	<ul style="list-style-type: none"> - livello di soddisfazione > 83% - numero partecipanti >=7

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
	<ul style="list-style-type: none"> - Modulo Partecipanti al corso (PPr_05 – M_01) - Questionario di misura del livello di soddisfazione dei partecipanti al corso (PPr_05 – M_02) 	

	Procedura gestionale del SGI	PPr_07
	Gestire e organizzare eventi e iniziative negli impianti	Rev.: 2 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 5

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi connessi
Gestire e organizzare eventi e iniziative negli impianti	<ul style="list-style-type: none"> - PPr_03 Pianificare e verificare i servizi appaltati - PPr_08 Gestire l'informazione al pubblico - PSu_01 Gestire gli strumenti e le infrastrutture - PPr_08 Gestire l'informazione al pubblico
Normativa di riferimento	
<ul style="list-style-type: none"> - D.Lgs. 81/2008. - T.U. Ambientale (D.lgs. 152/2006 e s.m.i) 	

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Ufficio Tecnico	Responsabile Sistema Qualità	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - richiesta di collaborazione da parte di associazioni o società sportive che organizzano l'evento negli impianti gestiti; - organizzazione diretta di eventi o manifestazione 	<ul style="list-style-type: none"> - svolgimento dell'evento o manifestazione in sicurezza per gli addetti e per gli spettatori rispettando le norme di legge (sicurezza, ambientali, ..) vigenti - svolgimento dell'evento secondo le aspettative dell'organizzatore

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - prescrizioni da parte degli enti di controllo - indice di soddisfazione dell'organizzatore 	<ul style="list-style-type: none"> - nessuna - > 82%

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
	<ul style="list-style-type: none"> - check list delle attività necessarie per ottenere le indispensabili autorizzazioni - questionario di misura del livello di soddisfazione 	<ul style="list-style-type: none"> - modelli per richiedere le autorizzazioni

 ASIS LA GESTIONE NELLO SPORT	Procedura gestionale del SGI	PPr_08
	Gestire l'informazione al pubblico	Rev.: 1 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 3

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi connessi
Gestire l'informazione al pubblico	

Normativa di riferimento

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Ufficio Rapporti Utente	Responsabile Sistema Qualità	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - Evento che interessa agli utenti e/o impatta sul pubblico - Richieste da parte degli utenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione proattiva, utilizzando i canali più adeguati - Comunicazione utilizzando i canali più adeguati

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Numero di volte in cui le comunicazioni al pubblico sono avvenute almeno 7 giorni prima dell'evento (per manutenzioni programmate) e secondo i tempi concordati per le richieste di utilizzi in esclusiva - Giudizio medio sulla soddisfazione dell'informazione rilevato con la "customer satisfaction" 	<p>100%</p> <p>80%</p>

Istruzioni operative	Moduli	Modelli
		<ul style="list-style-type: none"> - Questionario di "customer satisfaction"

	Procedura gestionale del SGI	PPr_09
	Gestire i progetti	Rev.: 1 Data: 01/09/2011 Pag. 1 di 7

Scheda identificativa del processo

Titolo processo	Processi connessi
Gestire i progetti	<ul style="list-style-type: none"> - PPr_03 Pianificare e verificare i servizi appaltati - PPr_08 Gestire l'informazione al pubblico - PSu_01 Gestire gli strumenti e le infrastrutture - PSu_03 Gestire gli approvvigionamenti e selezionare e qualificare i fornitori
Normativa di riferimento	
Normative tecniche, igienico sanitarie e sportive specifiche	

Responsabilità		
Redazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Ufficio Tecnico	Responsabile Sistema Qualità	Direzione

Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> - piano investimenti approvato dal Comune di Trento - necessità improcastinabile di manutenzione straordinaria - adempimenti amministrativi (modalità dell'affidamento (gara ad evidenza pubblica, ..), controlli in corso d'opera e controlli finali 	<ul style="list-style-type: none"> - realizzazione dell'intervento secondo quanto previsto dal progetto esecutivo - ripristino della funzionalità e/o continuità del servizio

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
<ul style="list-style-type: none"> - Conformità della realizzazione al progetto - Tempo di realizzazione - Costo dell'intervento 	<ul style="list-style-type: none"> - 100% - Rispetto di quanto previsto in fase progettuale - Rispetto di quanto previsto in fase progettuale

Istruzioni operative	Moduli	Modelli