



REGIONE PUGLIA
Area Organizzazione e riforma dell'amministrazione
Servizio Affari Generali

ATTO DIRIGENZIALE ORIGINALE

Codifica adempimenti L.R.15/08 (trasparenza)	
Ufficio istruttore	x Servizio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Tipo materia	<input type="checkbox"/> PO 2000-2006 <input type="checkbox"/> PO Fesr 2007-2013 x Altro
Misura/Azione	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Privacy	<input type="checkbox"/> Si X No
Pubblicazione integrale	<input type="checkbox"/> Si x No

N. 140 di repertorio

Codice Cifra 150/DIR/2012/ 00140.

Oggetto: **Implementazione del Sistema di Gestione della Qualità del Servizio Affari Generali della Regione Puglia, conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2008.**

Il giorno 08/11/2012, in Bari, nella sede di Via Caduti di Tutte le Guerre n. 15,

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO AFFARI GENERALI

- Visti gli articoli 4, 5 e 6 della L.R. n. 7/97;
- Visto l' articolo 54 Titolo III della L.R. n. 4/10;
- Vista la Deliberazione G.R. n. 3261 del 28/7/98;
- Visti gli artt. 4 e 16 del D. Lgs. 165/01;
- Visto l'art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, che prevede l'obbligo di sostituire la pubblicazione tradizionale all'Albo ufficiale con la pubblicazione di documenti digitali sui siti informatici;
- Vista la Deliberazione di G.R. n. 2501 del 18.12.2009 con il quale è stato conferito al Dr. Nicola Lopane l'incarico di Dirigente del Servizio Affari Generali;
- Vista la Deliberazione di G. R. n. 1112 del 19/05/2011;



Sulla base dell'istruttoria espletata dalla Responsabile P.O. Segreteria di Coordinamento dalla quale emerge quanto segue:

- Il Ministero dell'Economia e delle Finanze, in collaborazione con l'IGRUE e CONSIP, nell'ambito del Progetto Operativo di Assistenza Tecnica Regionale (POAT), ha supportato l'Autorità di Audit della Regione Puglia per il conseguimento della certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 delle proprie procedure.
- Coerentemente a quanto previsto nell'ambito degli interventi di carattere progettuale POAT-IGRUE, il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha avviato un secondo evento di certificazione delle attività svolte da un servizio della Regione Puglia, fornendo al Servizio Affari Generali un'assistenza specifica nella predisposizione di tutte le attività necessarie, di carattere organizzativo, procedurale e documentale, nonché nella preparazione della fase di *audit* interno, finalizzate alla implementazione di un Sistema di Gestione della Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008, per la "*GESTIONE DELLE PROCEDURE DI GARA PER AFFIDAMENTO DI SERVIZI E FORNITURE SOPRA E SOTTO SOGLIA COMUNITARIA PROPOSTE DALL'AUTORITA' DI GESTIONE, DALL'AUTORITA' DI CERTIFICAZIONE E DALL'AUTORITA' DI AUDIT DEL PO FESR PUGLIA 2007/2013*".
- Il carattere di innovazione dell'iniziativa in esame, strategica per il potenziamento e il miglioramento dei propri servizi, mira al miglioramento della *governance* del Servizio Affari Generali.
- Al fine di stabilire, attuare, mantenere attivo e migliorare il Sistema di Gestione Qualità del Servizio Affari Generali si è proceduto a definire prioritariamente le modalità per l'individuazione di ruoli e responsabilità per la definizione di:
 - Politica per la Qualità;
 - Obiettivi della Qualità;
 - Struttura per la Qualità del Servizio Affari Generali;
 - Profili di ruolo;
 - Riesame della Direzione.
- Al fine di assicurare che i propri processi siano conformi ai requisiti specificati dalla norma ISO 9001:2008, il Servizio Affari Generali ha sviluppato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità tenendo in considerazione le necessità correlate alla sua applicazione, aggiornamento e miglioramento continuativo, nel rispetto dei requisiti della suddetta Norma UNI EN ISO 9001:2008, individuando:
 - i processi necessari ad una gestione corretta del Sistema di Gestione della Qualità e la loro applicazione nell'ambito dell'organizzazione;
 - le sequenze e le interazioni tra questi processi;
 - i criteri e i metodi necessari ad assicurare la conduzione di tali processi e la loro effettiva applicazione.



- I processi fondamentali del Sistema di Gestione per la Qualità del Servizio Affari Generali sono i seguenti:

Sistema di Gestione per la Qualità (punto 4 della ISO 9001:2008):

Punto della norma	Documento del SGQ SAG	Descrizione del processo
4.1	SAG.SGQ.MAN.01 Manuale del Sistema di Gestione Qualità	Requisiti generali
4.2	SAG.SGQ.PRO.02 Gestione Documentazione SGQ	Requisiti relativi alla documentazione

Responsabilità di gestione (punto 5 della ISO 9001:2008):

Punto della norma	Documento del SGQ SAG	Descrizione del processo
5.1	SAG.SGQ.PRO.01 Responsabilità della Direzione	Impegno della Direzione
5.2	SAG.SGQ.PRO.01 Responsabilità della Direzione SAG.SGQ.MAN.01 Manuale del Sistema di Gestione Qualità	Orientamento al Cliente
5.3	SAG.SGQ.PRO.01 Responsabilità della Direzione	Politica della Qualità
5.4	SAG.SGQ.PRO.01 Responsabilità della Direzione	Pianificazione
5.5	SAG.SGQ.PRO.01 Responsabilità della Direzione SAG.SGQ.PRO.04 Gestione Comunicazione	Responsabilità, autorità e comunicazione
5.6	SAG.SGQ.PRO.01 Responsabilità della Direzione	Riesame di Direzione

Gestione delle risorse (punto 6 della ISO 9001:2008):

Punto della norma	Documento del SGQ SAG	Descrizione del processo
6.1	SAG.SGQ.PRO.03 Gestione Risorse Umane	Messa a disposizione delle risorse
6.2	SAG.SGQ.PRO.03 Gestione Risorse Umane	Risorse Umane
6.3	SAG.SGQ.MAN.01 Manuale Qualità	Infrastrutture



6.4	SAG.SGQ.MAN.01 Manuale Qualità	Ambiente di lavoro
-----	--------------------------------	--------------------

Realizzazione del Prodotto (punto 7 della ISO 9001:2008):

Punto della norma	Documento del SGQ SAG	Descrizione del processo
7.1	SAG.SGQ.MAN.01 Manuale Qualità	Pianificazione della Realizzazione del prodotto
7.2	SAG.SGQ.PRO.08 Procedura Gara Aperta Sopra soglia	Processi relativi al Cliente
7.3	SAG.SGQ.PRO.09 Procedura Gara Telematica in Economia	Progettazione e Sviluppo
7.4	SAG.SGQ.PRO.10 Procedura Convenzioni	Approvvigionamento
7.5	SAG.SGQ.PRO.11 Procedura Accordo Quadro SAG.SGQ.PRO.12 Ufficiale Rogante SAG.SGQ.PRO.13 Locazioni Immobiliari SAG.SGQ.PRO.14 Approvvigionamento Idrico Isole Tremiti	Produzione ed erogazione del servizio
7.6	SAG.SGQ.MAN.01 Manuale Qualità (Vedi esclusione di cui al par.1.5 del presente documento)	Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione

Misura e analisi, miglioramento (punto 8 della ISO 9001:2008):

Punto della norma	Documento del SGQ SAG	Descrizione del processo
8.1	SAG.SGQ.MAN.01 Manuale Qualità	Generalità
8.2	SAG.SGQ.PRO.05 Audit Interni SAG.SGQ.PRO.07 Customer Satisfaction	Monitoraggio e misurazione
8.3	SAG.SGQ.PRO.06 Non Conformità AC_AP	Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme
8.4	SAG.SGQ.MAN.01 Manuale Qualità	Analisi dei dati
8.5	SAG.SGQ.MAN.01 Manuale Qualità SAG.SGQ.PRO.07.E1R1 Non Conformità AC_AP	Miglioramento



- Nel documento della Politica della Qualità sono definiti gli obiettivi del Servizio Affari Generali che consistono principalmente nel:
 - perseguire la soddisfazione dei clienti interni ed esterni in un'ottica di miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità;
 - mantenere il rispetto delle leggi vigenti, pianificando gli interventi di adeguamento alle nuove normative;
 - fornire ai soggetti coinvolti a vario titolo nei processi (per es. RUP della Procedura di gara, Dirigente titolare della spesa, Commissione di valutazione, Segreteria di coordinamento, ecc.) modalità chiare sulle attività che caratterizzano i principali processi al fine di rendere più trasparenti e più efficienti i rapporti che intervengono tra i diversi soggetti;
 - fornire ai servizi richiedenti e al personale operante nel Servizio Affari Generali strumenti per agevolare e standardizzare i processi principali e di supporto gestite dal Servizio stesso al fine di rendere più efficienti i processi (quali ad esempio format standard di capitolati e disciplinari, moduli per la gestione del personale, ecc.);
 - garantire un'alta qualità dei servizi di assistenza forniti alle strutture regionali per la redazione della documentazione di gara (definizione dei criteri di aggiudicazione, definizione dei requisiti minimi di partecipazione, capitolato speciale di appalto, disciplinare, ecc..) e, in caso di acquisti in economia, per l'espletamento della stessa;
 - espletare le procedure di gara in aderenza alla normativa vigente e perseguendo i massimi benefici in termini di qualità ed economicità per i soggetti richiedenti;
 - fornire strumenti e relativa assistenza amministrativo-giuridica all'utilizzo degli strumenti telematici per gli approvvigionamenti tramite la centrale di acquisti territoriale "EmPULIA".
- In data 18-19 ottobre 2012 si è svolto il primo *audit* interno per il controllo e il miglioramento dei processi adottati nell'ambito del sistema di gestione al fine di:
 - valutare l'applicazione e l'idoneità dei vari elementi del Sistema di Gestione della Qualità (conformità);
 - verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati (efficacia/efficienza);
 - individuare la necessità di modificare i comportamenti o le regole (miglioramento).

Sulla base di quanto sopra, la titolare della Posizione Organizzativa "Segreteria di coordinamento", propone l'adozione del presente Atto.

**VERIFICA AI SENSI DEL DLGs 196/03
Garanzie alla riservatezza**

La pubblicazione dell'atto all'albo, salve le garanzie previste dalla legge 241/90 in tema di accesso ai documenti amministrativi, avviene nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto disposto dal D.lgs. 196/03 in materia di protezione dei dati personali, nonché dal vigente regolamento regionale n.5/2006 per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari.



Ai fini della pubblicità legale, l'atto destinato alla pubblicazione è redatto in modo da evitare la diffusione di dati personali identificativi non necessari ovvero il riferimento a dati sensibili; qualora tali dati fossero indispensabili per l'adozione dell'atto, essi sono trasferiti in documenti separati, esplicitamente richiamati.

ADEMPIMENTI CONTABILI AI SENSI DELLA L.R. n.28/2001 e ss.mm.ii.

L'adozione del presente provvedimento non comporta alcun mutamento qualitativo e quantitativo di entrata e di spesa né a carico del bilancio regionale né a carico degli enti per i cui debiti i creditori potrebbero rivalersi sulla Regione

**Il Dirigente del Servizio
(Dr. Nicola Lopane)**

Per quanto riportato in premessa e che qui s'intende integralmente riportato

D E T E R M I N A

- di approvare tutta la documentazione "codificata" del Sistema di Gestione Qualità che comprende la documentazione di indirizzo delle attività (Politica per la Qualità e relativi obiettivi e Manuale della qualità) e la documentazione di processo (procedure/istruzioni e modelli del Sistema di Gestione per la Qualità), come specificato in narrativa;
- di dare atto che la suddetta documentazione, allegata al presente atto, con eccezione della "Politica della Qualità", non sarà pubblicata sull'Albo telematico delle determinazioni del Servizio Affari Generali in quanto trattasi di documentazione ad uso esclusivamente interno al Servizio medesimo;
- di disporre la pubblicazione del documento "Politica della Qualità", allegato sub 1) al presente atto per farne parte integrante, sul sottosito internet del Servizio Affari Generali, presente sul portale EmPULIA, nonché la sua affissione nella bacheca situata nei locali ove ha sede il Servizio;
- di stabilire che le funzioni, previste dalla procedura SAG.SGQ.PRO.01 Responsabilità della Direzione, sono attribuite ai seguenti soggetti:
 - Rappresentante della Direzione e Responsabile del Sistema di Gestione Qualità al titolare della P.O. segreteria di coordinamento;
 - Referente per la Qualità al titolare della A.P. contratti sopra soglia comunitaria e al titolare della P.O. Convenzioni e accordi quadro;
- di definire che le "non conformità", le "osservazioni" e le "raccomandazioni" emerse nel corso degli *audit* interni, e riportate nel documento "SAG_SGQ_MOD_05_03_Rapporto_di_audit n° 01 del 18.19_10_2012", saranno risolte nel rispetto di quanto previsto nella procedura "SAG SGQ PRO 06 E1 R1 Non Conformita' AC_AP", e che tutte le successive revisioni e/o



modifiche a procedure, istruzioni, moduli e allegati, saranno regolamentate da quanto previsto dalle singole procedure di appartenenza;

- che tutta la documentazione relativa al Sistema di Gestione, nella sua versione più aggiornata (e nella sua cronologia) Qualità è reperibile e consultabile dai dipendenti regionali in servizio presso il Servizio Affari Generali, con accesso riservato, nella sezione "Sistema di Gestione Qualità" del sottosito internet del Servizio Affari Generali, presente sul portale EmPULIA, con accesso riservato.

Il presente provvedimento, redatto in un unico originale che consta di n. 07 fasciate, oltre gli allegati, depositato agli atti del Servizio Affari Generali, è dichiarato immediatamente esecutivo e sarà:

- *pubblicato per estratto in formato elettronico, firmato digitalmente dal Dirigente che lo ha adottato, sull'Albo telematico del Servizio Affari Generali, accessibile senza formalità, sul sito Internet www.empulia.it, dalla data di adozione per dieci giorni lavorativi consecutivi, ai sensi dell'art. 16, comma 3, del Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 161 del 22.02.2008.*
- *trasmesso in copia conforme al Segretariato della Giunta Regionale nel rispetto dell'art. 16 co. 3 del DPGR n. 161 del 22.02.2008;*
- *sarà trasmesso in copia all'Assessore al Contenzioso, Contratti e Appalti, Affari Generali, Sport per tutti;*
- *sarà trasmesso in copia al Direttore Area Organizzazione e Riforma dell'Amministrazione.*

**Il Dirigente del Servizio
(Dr. Nicola Lopane)**

Si attesta che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa nazionale e comunitaria e che il presente schema di provvedimento, predisposto ai fini dell'adozione dell'atto finale, è conforme alle risultanze istruttorie.

Si attesta, inoltre, che il presente documento è stato sottoposto a verifica per la tutela dei dati personali secondo la normativa vigente.

Il Responsabile P.O.
Segreteria di Coordinamento
Dott.ssa Benedetta LOPEZ



REGIONE PUGLIA
Area organizzazione e riforma dell'amministrazione
Servizio Affari Generali

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Regione Puglia, ai fini di regolamentare gli aspetti riguardanti l'organizzazione interna degli acquisti della Regione Puglia ha attribuito - tra l'altro - al Servizio Affari Generali, in ragione delle disposizioni di cui alla Delibera di Giunta Regionale n. 1112 del 19/05/2011 e dal Decreto del Presidente della Giunta n. 675 del 17 giugno 2011, l'assistenza alle strutture regionali per la redazione del capitolato speciale di appalto e per la definizione di criteri di aggiudicazione e dei requisiti minimi di partecipazione alle gare e la conseguente gestione delle procedure di espletamento di gara, in tutte le sue fasi, per affidamento di servizi e forniture sopra e sotto soglia comunitaria.

Con legge regionale 25 febbraio 2010, n. 4, art. 54, come modificato dalla L.R. n. 20 del 24 luglio 2012, inoltre, al Servizio Affari Generali è stata attribuita la funzione di supervisione della centrale di acquisti territoriale denominata EmpPULIA.

La missione del Servizio Affari Generali è dunque assicurare - in coerenza con gli indirizzi regionali e in osservanza delle disposizioni normative di cui al D.Lgs. n. 163/2006 e sue modifiche e integrazioni, e anche del suo Regolamento di esecuzione e attuazione D.P.R. n. 207/2010 - il continuo e puntuale approvvigionamento dei beni e dei servizi occorrenti ai Servizi richiedenti della Regione Puglia per il raggiungimento dei loro fini istituzionali, perseguendo costantemente l'obiettivo dell'efficacia, efficienza, economicità, trasparenza e concorrenzialità, nonché fornire adeguata comunicazione ed informazione ai propri *stakeholder* con le modalità e nei limiti previsti dalla vigente legislazione.

L'impegno dell'Alta Direzione del Servizio Affari Generali sarà volto a:

- perseguire la soddisfazione dei clienti interni ed esterni¹ in un'ottica di miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità;

¹ I clienti esterni per il Servizio Affari Generali sono quelli specificati al comma 5 della Legge regionale n. 4 del 25 febbraio 2010, ossia: i vari servizi della Regione, gli Enti e le Agenzie Regionali, gli enti e le aziende del SSR, gli enti locali, i loro consorzi e associazioni, nonché gli operatori economici.



REGIONE PUGLIA
Area organizzazione e riforma dell'amministrazione
Servizio Affari Generali

- mantenere il rispetto delle leggi vigenti, pianificando gli interventi di adeguamento alle nuove normative;
- fornire ai soggetti coinvolti a vario titolo nei processi (per es. *RUP della Procedura di gara, Dirigente titolare della spesa, Commissione di valutazione, Segreteria di coordinamento ecc.*) modalità chiare sulle delle attività che caratterizzano i principali processi al fine di rendere più trasparenti e più efficienti i rapporti che intervengono tra i diversi soggetti;
- fornire ai servizi richiedenti e al personale operante nel Servizio Affari Generali strumenti per agevolare e standardizzare i processi principali e di supporto gestite dal Servizio stesso al fine di rendere più efficienti i processi (*quali ad esempio format standard di capitolati e disciplinari, moduli per la gestione del personale, ecc.*);
- garantire un'alta qualità dei servizi di assistenza forniti alle strutture regionali per la redazione della documentazione di gara (*definizione dei criteri di aggiudicazione, definizione dei requisiti minimi di partecipazione, capitolato speciale di appalto, disciplinare, ecc.*) e, in caso di acquisti in economia, per l' espletamento della stessa;
- espletare le procedure di gara in aderenza alla normativa vigente e perseguendo i massimi benefici in termini di qualità ed economicità per i soggetti richiedenti;
- fornire strumenti e relativa assistenza all'utilizzo per l'agevolazione degli acquisti tramite la centrale di acquisti territoriale EmPULIA.

Per raggiungere gli obiettivi enunciati, l'Alta Direzione del Servizio Affari Generali della Regione Puglia, consapevole del proprio ruolo istituzionale ed anticipando le richieste delle parti interessate o di norme cogenti, ha deciso quindi di intraprendere un percorso di certificazione per la Qualità delle proprie procedure di acquisizione di beni e servizi, basato sul modello della norma UNI ENI ISO 9001:2008, mettendo a disposizione a tale scopo tutte le risorse necessarie: professionali, economiche e strumentali.

In particolare la soddisfazione del cliente viene perseguita nel fornire servizi nel pieno rispetto delle disposizioni di legge e delle normative vigenti, monitorando costantemente il raggiungimento degli obiettivi di processo individuati, nonché attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.



REGIONE PUGLIA
Area organizzazione e riforma dell'amministrazione
Servizio Affari Generali

Tale scelta strategica mira, infatti, a ottenere maggiore efficacia ed efficienza nelle attività svolte dall'Alta Direzione del Servizio Affari Generali, che a tal fine rende disponibile l'impegno effettivo di tutto il personale nel perseguire gli obiettivi di qualità ed il miglioramento continuo dei processi, nonché la costante riduzione delle non conformità e, ove possibile, la riduzione dei tempi per l'erogazione dei servizi resi alle strutture regionali di volta in volta coinvolte.

L'Alta Direzione del Servizio Affari Generali s'impegna dunque, mediante l'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità, nell'assicurare che vengano rispettati i requisiti previsti dalle norme di riferimento e quelli cogenti applicabili, nonché i requisiti originati dalle esigenze del cliente interno/esterno; inoltre, si propone di conseguire e mantenere nel tempo la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, monitorando costantemente i processi anche mediante valutazione periodica effettuata da Organismo di terza parte accreditato.

L'Alta Direzione del Servizio Affari Generali è anche impegnata nel progetto **Green Public Procurement** (Delibera di Giunta Regionale n. 3031 del 30/12/2010) attraverso un percorso di monitoraggio della spesa per beni e servizi cui seguirà la redazione di un Piano triennale degli acquisti verdi, al fine di razionalizzare e orientare verso procedure eco-sostenibili le acquisizioni effettuate dalle Strutture Regionali.

L'Alta Direzione del Servizio Affari Generali promuove e condivide la presente Politica per la Qualità con tutta l'organizzazione interna, e s'impegna a promuoverne la sua diffusione e a rispondere ad ogni esigenza di approfondimento.

L'Alta Direzione del Servizio Affari Generali è consapevole della possibilità di modifica, nei riesami periodici, del quadro di riferimento della propria politica sia a fronte di aggiornamenti normativi, sia ogni qualvolta la soddisfazione del Cliente interno ed esterno possa trarne beneficio.

Bari, 08/11/2012

Il Dirigente
Servizio Affari Generali
Nicola Lopane



REGIONE PUGLIA
Area organizzazione e riforma dell'amministrazione
Servizio Affari Generali

Dichiarazione di conformità ai sensi dell'art. 23 comma 4, del D.Lgs. 07 marzo 2005, n. 82, modificato dall'art. 16, comma 12, del D.L. 29 novembre 2008, n. 185 (convertito in Legge 28 gennaio 2009, n. 2).

Si dichiara che la copia su supporto informatico della determinazione dirigenziale n. 140 del 8-11-2012 adottata dal sottoscritto NICOLA LOPANE, nella sua qualità di Dirigente del Servizio Affari Generali, ad ogni effetto di legge, è conforme all'originale, formato su supporto cartaceo, custodito agli atti del Servizio medesimo.

La presente dichiarazione, unitamente alla determinazione dirigenziale sopra citata, è firmata digitalmente dal sottoscritto, giusta certificato rilasciato da InfoCert S.p.A.

Bari, _____

Il Dirigente
Servizio Affari Generali
Dr. Nicola Lopane