

Direzione <Nome Direzione>(solo per documenti a diffusione interna)

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

Versione XX.YY (BOZZA)

*(eliminare la dicitura bozza dopo l'approvazione del documento)*

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

gg mese aaaa

*Durante la lavorazione in bozza la data deve 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/ STRUTTURA
Redatto da:	gg/mm/aaaa	<Cognome e Nome>		<Acronimo Direzione/ Struttura>
Verificato da:		<Cognome e Nome>		<Acronimo Direzione/ Struttura>
Approvato da:		<Cognome e Nome>		<Acronimo Direzione/ Struttura>

#### Emissione del documento

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

#### Utilizzo dell'indice per designare la versione

L'indice di versione 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 versione del documento non subisce variazione. Al più cambia la data di ripubblicazione del documento.



## Indice

1.	INTRODUZIONE	4
1.1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.2	RIFERIMENTI (OPZIONALE)	4
1.3	GLOSSARIO ED ACRONIMI (OPZIONALE)	4
2.	<TITOLO DOCUMENTO>	5
2.1	PREMESSA (OPZIONALE)	5
2.2	DESCRIZIONE DI DETTAGLIO	5
2.3	FLUSSO DELLE ATTIVITÀ (OPZIONALE)	5
2.4	MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ (OPZIONALE)	5
2.5	OUTPUT (OPZIONALE)	6
2.6	INDICATORI DI MISURAZIONE (OPZIONALE)	6

## Indice delle tabelle/figure

Tab. 1 - Matrice delle responsabilità	6
Tab. 2 - Prodotti delle attività	6
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 RIFERIMENTI<sup>1</sup> (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>

[R2] <nome documento>

*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>

---

<sup>1</sup> 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. <TITOLO 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 ulteriori sottoparagrafi per dettagliare le singole attività e l'utilizzo di rappresentazioni grafiche/immagini/schemi decisionali al fine agevolarne la comprensione.*

### 2.3 FLUSSO DELLE ATTIVITÀ (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.*

### 2.4 MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ (OPZIONALE)

*In questo paragrafo deve 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)

## 2.5 OUTPUT (OPZIONALE)

*In questo paragrafo sono descritti - laddove presenti - i prodotti significativi delle attività. Quando applicabile, specificare il tool utilizzato e la disponibilità di standard/modelli corrispondenti.*

NOME	STRUMENTO	DISPONIBILITÀ DI STANDARD/ MODELLI
<Nome prodotto>	<Tool utilizzato>	<SI/NO>

Tab. 2 - Prodotti delle attività

## 2.6 INDICATORI DI MISURAZIONE (OPZIONALE)

*La tabella di dettaglio dovrà essere ripetuta per ogni indicatore inserito.*

Indicatore	<i>Nome dell'indicatore e relativo acronimo XYZ</i>		
Aspetto da valutare	<i>Aspetto oggetto di valutazione tramite l'indicatore</i>		
Unità di misura	<i>Unità di misurazione</i>	<i>Frequenza di misurazione</i>	<i>Periodicità di rilevazione dell'indicatore</i>
Responsabile della misura	<i>Indicare il responsabile o l'area organizzativa responsabile della misurazione</i>		
Dati elementari da rilevare	<i>Elencare i dati elementari da rilevare</i>		
Formula	<i>Esplicitare la formula. Indicare gli acronimi delle variabili in uso nella formula</i>		
Obiettivo	<i>Indicare il valore numerico prefissato per l'indicatore in questione e l'orizzonte temporale entro il quale è previsto di raggiungerlo</i>		



<b>Azioni correttive</b>	<i>Indicare le azioni correttive previste a seguito del mancato rispetto dei limiti fissati per l'indicatore</i>
--------------------------	--

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).*