APPENDICE 2 ALLLE SPECIFICHE TECNICHE INTEGRATIVE
CHECK-LIST PULIZIA

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A., PER CONTO DEL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA, PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE PER GLI IMMOBILI DEL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE PER GLI IMMOBILI IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI" AI SENSI DELL'ART. 55 DEL D. LGS. N. 50/2016 S.M.I. - ID 2072

INDICE

1. PREMESSA **3**

2. CHECK-LIST **3**

3. PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE CHECK LIST **6**

1. PREMESSA

La misurazione della qualità delle prestazioni (attraverso la determinazione dell'Indicatore di prestazione definito al paragrafo 10.1.1 dell' Allegato 2 al Capitolato d'Oneri – Specifiche tecniche integrative) avverrà mediante un sistema di campionamento di tipo statistico, conformemente a quanto indicato nella Norma UNI EN 13549 "Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità".

Il livello qualitativo delle prestazioni erogate verrà misurato a seguito di controlli a campione formalizzati attraverso la Check-List (vedi Figura n. 1 – Fac simile Check-List).
La Check-List è lo strumento utilizzato dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (di seguito D.E.C.) o Direttore Operativo per il Calcolo dell'Indicatore di prestazione del Servizio di Pulizia.

Ad ogni ispezione viene compilata una Check-List, a valle della quale è calcolato il relativo Indicatore di Prestazione.
L'Indicatore di Prestazione complessivo è dato dalla media aritmetica degli Indicatori di Prestazione calcolati ad ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

La Check-List è articolata in colonne e righe; le colonne rappresentano, per ogni Tipologia di Area, le Unità di Controllo da sottoporre ad ispezione (rappresentate dal numero identificativo del locale/stanza); le righe riportano la descrizione delle attività da controllare.
Si specifica che le attività riportate nelle Check-List comprendono, in maniera semplificata e ridotta, quelle indicate nell' "Appendice 1 alle Specifiche tecniche integrative – Elenco attività".

Sarà cura quindi del Fornitore predisporre una Check-List ad hoc per ogni ispezione da effettuare.
Per ogni tipologia di Area Omogenea, per ciascuna delle Unità di Controllo valutabile, il D.E.C. o Direttore Operativo verifica l'adeguatezza dell'attività svolta e, nel caso in cui l'attività non risulti effettuata in modo soddisfacente, la segnala all'interno della Check-List.

2. CHECK-LIST

Il D.E.C. o Direttore Operativo, decisa la data dell'ispezione, ne darà comunicazione al Fornitore che predisporrà la Check-List da utilizzare durante i controlli.

La Check-List sarà compilata dal Fornitore nelle parti relative al numero di Unità di Controllo e Dimensione del Campione con le informazioni riportate nel Piano Operativo delle Attività nella Sezione "Gestionale" del Par. 7.1.4 dell'"Allegato 2 al Capitolato d'Oneri – Specifiche tecniche integrative" .

Il Fornitore di volta in volta riporterà, all'interno della Check-List, il numero di attività complessive da controllare durante l'ispezione (A_{tot}), dato dal numero di attività previste nel Piano Operativo delle Attività per il giorno dell'ispezione, ed individuerà le Unità di Controllo Valutabili (UdCval) per ciascuna attività. Infine, il Fornitore compilerà la colonna relativa al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi utilizzando la Tabella 7 - Criteri per l'accettazione dell'attività dell'"Allegato 2 al Capitolato d'Oneri – Specifiche tecniche integrative" (vedi par. 10.1.1).

Il D.E.C. o Direttore Operativo, ricevuta la Check-List precompilata dal Fornitore, provvederà ad individuare fisicamente le Unità di Controllo da verificare ed inserirà il codice identificativo delle stesse all'interno della stessa (cella "n. id. locale").

Infine, il D.E.C. o Direttore Operativo verificherà, sulle Unità di Controllo identificate, la sussistenza di eventuali non conformità nell'esecuzione delle attività rispetto alle anomalie di seguito riportate a titolo esemplificativo:

- presenza di depositi di polvere;
- presenza di impronte;
- presenza di orme;
- presenza di macchie;
- presenza di ragnatele;
- residui di sostanze varie;
- mancata sostituzione dei sacchetti portarifiuti;
- mancata vuotatura di cestini e posacenere;
- assenza di carta igienica;
- assenza di sapone;
- assenza di asciugamani;
- assenza di contenitori per assorbenti igienici;
- etc..

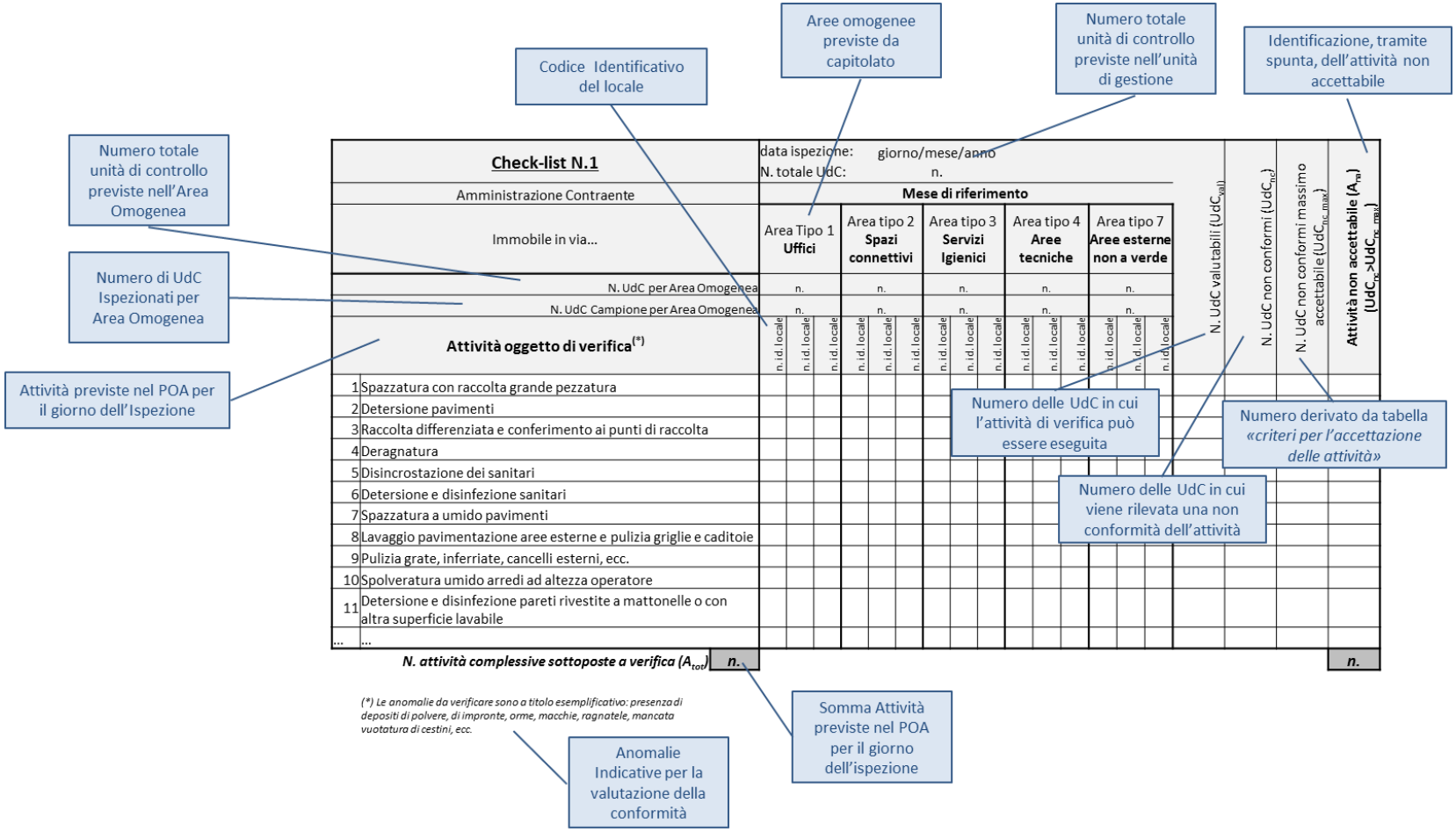


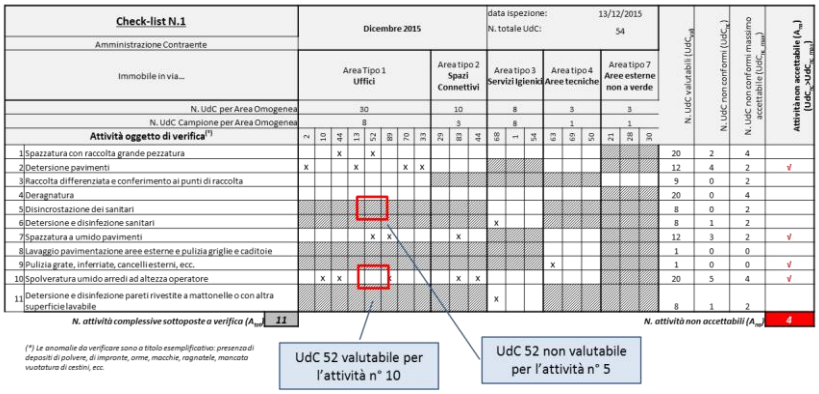
Figura 1 – Fac-simile Check List

3. PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE CHECK LIST

Passo 1. Il Fornitore, sulla base del numero di Unità di Controllo/UdC) presenti nell'immobile, determina il campione di riferimento ossia, per ciascuna Area Omogenea, il numero di unità di Controllo che deve essere sottoposto a ispezione (rif par. 10.1.1 "Allegato 2 al Capitolato d'Oneri – Specifiche tecniche integrative" – Tabella 6 - Dimensione del campione). Successivamente il D.E.C. o Direttore Operativo individua fisicamente le Unità di Controllo da verificare.

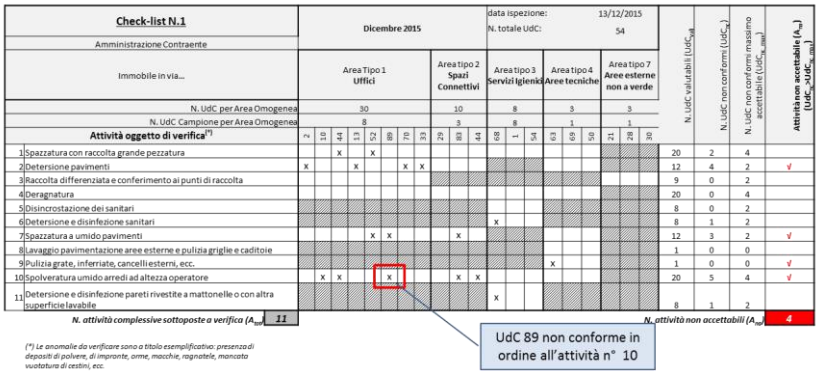
Nella Check List n.1 pre-compilata sotto illustrata sono state campionate 8 UdC appartenenti ad Area Omogenea Uffici, 3 UdC appartenenti a Spazi Connettivi, 8 UdC appartenenti ad Aree Servizi igienici, 1 UdC appartenenti ad Aree esterne non a verde, 1 UdC appartenenti ad Aree Tecniche.

Passo 2. Il fornitore Individua le attività da sottoporre a verifica, sulla base del POA e le Unità di Controllo valutabili per ciascuna attività oggetto di verifica. Ad esempio, come illustrato nella Check List n.1 pre-compilata, nell'ambito delle differenti tipologie di Aree vengono definiti gli Udc valutabili considerando attività di pulizia previste dal Piano Operativo nel giorno dell'ispezione.



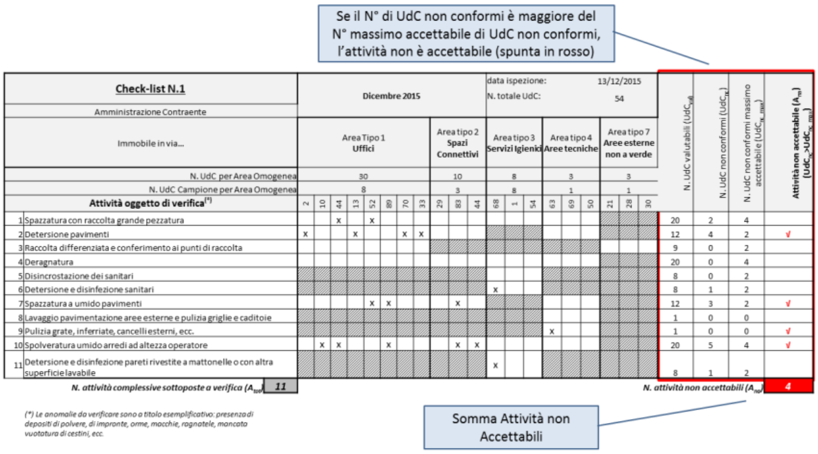
Nell'esempio l'Udc n.52 (stanza/locale appartenente all'Area Uffici) non sarà valutabile in ordine all'attività n.5 "Disincrostazione dei sanitari" mentre sarà valutabile in ordine all'attività n.10 "Spolveratura umido arredi ad altezza operatore".

Passo 3. Il D.E.C. o Direttore Operativo verificare a vista, per ciascuna Unità di Controllo valutabile, l'eventuale presenza di Non Conformità, ossia verifica che l'attività svolta nello specifico locale abbia determinato l'assenza di macchie, impronte, orme, polvere, residui, etc. sull'elemento oggetto dell'attività, e la riporta, in caso negativo, tramite una "X" nella casella corrispondente all'Unità di Controllo.



Nell'esempio la Check-List riporta una Non Conformità sull'UdC n.89, presso cui il valutatore riscontra che l'attività di "Spolveratura umido arredi ad altezza operatore" non è stata eseguita correttamente ossia ad esempio che è presenti della polvere sugli arredi; si appone quindi un segno di spunta nella colonna corrispondente all'UdC controllata.

Passo 4. Il D.E.C. o Direttore Operativo determina la accettabilità e la non accettabilità per singola attività.



In base alla somma delle "x" si determina il n° di Unità di Controllo non conformi per singola attività. Un'attività viene considerata non accettabile quando il numero di Unità di Controllo non conformi è maggiore o uguale al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (rif. par. 10.1.1 dell'"Allegato 2 al Capitolato d'Oneri - Specifiche tecniche integrative" Tabella 7 - Criteri per l'accettazione dell'attività). In tal caso andrà segnalato tramite spunta nella colonna "attività non accettabile".

Ad esempio nella Figura a lato – Identificazione delle attività non accettabili, l'attività n.7 "Spazzatura a umido pavimenti" risulta non accettabile in quanto il numero di "x" (ossia di UdC non conformi) è pari a 3 e, quindi, maggiore del numero massimo accettabile di non conformità, pari a 2.
La somma delle attività non accettabili (nell'esempio vedi casella in rosso) determina il valore di A_{na}.
Nell'esempio il numero di attività non accettabili è pari a 4 per cui $A_{na} = 4$.
A_{tot} invece è dato dal numero di attività complessive sottoposte a verifica.; nell'esempio $A_{tot} = 11$.

Passo 5. Calcolo dell'indicatore prestazionale IP_p

Si procede al calcolo dell'indicatore di Prestazione attraverso la seguente formula:

$$IP_p = 1 - \frac{A_{na}}{A_{tot}}$$

Dove:

- A_{na} = numero di attività rilevate come non accettabili nella i-esima ispezione;
- A_{tot} = numero di attività complessive sottoposte a verifica nella i-esima ispezione, dato dal numero di attività previste nel Piano Operativo delle Attività per il giorno della i-esima ispezione.

Nell'esempio specifico sapendo che:

- A_{tot} =11
- A_{na} = 4

$$IP_p = 1 - 4/11 = 0{,}64$$

Infine, una volta compilate tutte le Check-List relative alle ispezioni effettuate nel mese di riferimento e calcolati i rispettivi Indicatori di Prestazione, si procede all'aggregazione dei risultati ed al calcolo dell'Indicatore di Prestazione

complessivo del mese di riferimento:

$$IP_p = \frac{\sum_{1}^{m} IP_{pi}}{m}$$

Dove:

- IP_{pi} = Indicatore di Prestazione calcolato all'i-esima ispezione nel mese di riferimento;
- m = numero di ispezioni effettuate nel mese di riferimento.

Nell'esempio specifico, ipotizzando che siano state effettuate 3 ispezioni nel mese di riferimento e che i valori dei relativi indicatori sono:

$$IP_p = \frac{0{,}64 + 0{,}78 + 0{,}82}{3} = 0{,}75$$

Nella seguente tabella viene riportata integralmente la Check-List di esempio precompilata.

Check-list N.1	**Dicembre 2015**																							
Amministrazione Contraente																								
Immobile invia...	Area Tipo 1 **Uffici**								Area tipo 2 **Spazi Connettivi**			Area tipo 3 **Servizi Igienici**			Area tipo 4 **Aree tecniche**			Area tipo 7 **Aree esterne non a verde**			N. UdC valutabili (UdC_{all})	N. UdC non conformi (UdC_{nc})	N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC_{nc_max})	**Attività non accettabile (A_{na}) (UdC_{nc}>UdC_{nc_max})**
N. UdC per Area Omogenea	30								10			8			3			3						
N. UdC Campione per Area Omogenea	8								3			8			1			1						
Attività oggetto di verifica(*)	2	10	44	13	52	89	70	33	29	83	44	68	1	54	63	69	50	21	28	30				
1 Spazzatura con raccolta grande pezzatura			x		x																20	2	4	
2 Detersione pavimenti	x			x			x	x													12	4	2	√
3 Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta																					9	0	2	
4 Deragnatura																					20	0	4	
5 Disincrostazione dei sanitari																					8	0	2	
6 Detersione e disinfezione sanitari												x									8	1	2	
7 Spazzatura a umido pavimenti					x	x				x											12	3	2	√
8 Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie																					1	0	0	
9 Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.															x						1	0	0	√
10 Spolveratura umido arredi ad altezza operatore		x	x			x				x	x										20	5	4	√
11 Detersione e disinfezione pareti rivestite a mattonelle o con altra superficie lavabile												x									8	1	2	

data ispezione: 13/12/2015
N. totale UdC: 54

N. attività complessive sottoposte a verifica (A_{tot}) **11**

N. attività non accettabili (A_{na}) **4**

(*) Le anomalie da verificare sono a titolo esemplificativo: presenza di depositi di polvere, di impronte, orme, macchie, ragnatele, mancata vuotatura di cestini, ecc.

$IP_p = 1 - A_{na}/A_{tot} =$ ##

LEGENDA

- UdC non valutabile per la specifica attività
- UdC valutabile per la specifica attività
- x Attività non conforme sulla specifica UdC
- N° Attività non accettabili (n. UdC non Conformi > n. massimo accettabile UdC non conformi)