



SIN

Sistema
Informativo
Nazionale per lo
Sviluppo
dell'agricoltura

servizi ingegneristici - agronomici

struttura Controllo Qualità

“REFRESH”

Aggiornamento GIS – SIAN occupazione del suolo

Manuale delle procedure

*dei Controlli Qualità interni
e dei Collaudi*



em. 1.0 rev. 0.0

del 31/12/08

	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITÀ	<i>Manuale delle procedure dei Controlli Qualità</i>	<i>REFRESH</i>
--	---	---	----------------

Compilatore:	G. Colletta ; M. Colognola; C. Del Lungo
Data redazione:	30/10/08
Data ultima revisione:	31/12/08
Versione del manuale:	1.0 rev. 0.0
Pubblicazione del manuale	Area Utilità → Download → Controlli oggettivi → documenti trasversali -- del Portale SIAN (www.sian.it).

<i>Questo documento non può essere né copiato né riprodotto, esso rimane proprietà della società SIN S.r.l</i>	<i>emissione n° 1.0_rev_00 del 30 dicembre 2008</i>	<i>Pagina 2 di 27</i>
---	---	-----------------------

	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITA'	Manuale delle procedure dei Controlli Qualità	REFRESH
--	--	--	---------

INTRODUZIONE

1. PREMESSA	6
2. OBIETTIVI PREVISTI	7
3. SOGGETTI RESPONSABILI DEL CONTROLLO	7
3.1 STRUTTURA CONTROLLI QUALITA' DI SIN	7
3.2 RESPONSABILE DELLA QUALITA' DEL FORNITORE	8
4. OGGETTO DEL CONTROLLO QUALITÀ	8
5. METODOLOGIA	8
6. RIFERIMENTI	9
7. DEFINIZIONI	9

PARTE PRIMA

1. FASE DI FOTOINTERPRETAZIONE	11
1.1 SCOPO E OGGETTO DELL'ATTIVITA'	11
1.2. TEMPI DI ESECUZIONE DELL'ATTIVITA'	11
1.3. CRITERI PER LA SCELTA DEL CAMPIONE OGGETTO DEL CONTROLLO QUALITÀ	11
1.4. ESECUZIONE DEL CONTROLLO	12
1.5. ELEMENTI DI VALUTAZIONE RELATIVI ALL'ATTIVITÀ DI FOTOINTERPRETAZIONE	12
1.6 ESITI DEL CONTROLLO	13
1.7 FORMALIZZAZIONE DEGLI ESITI DEL CQ	13
1.8 GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'	14

PARTE SECONDA

1. FASE DI FOTOINTERPRETAZIONE	17
1.1 SCOPO E OGGETTO DELL'ATTIVITA'	17
1.2. TEMPI DI ESECUZIONE DELL'ATTIVITA'	17
1.3. CRITERI PER LA SCELTA DEL CAMPIONE OGGETTO DEL CONTROLLO QUALITÀ	17
1.4. ESECUZIONE DEL CONTROLLO	18
1.5. ELEMENTI DI VALUTAZIONE RELATIVI ALL'ATTIVITÀ DI FOTOINTERPRETAZIONE	18
1.6 ESITI DEL CONTROLLO	18
1.7 FORMALIZZAZIONE DEGLI ESITI DEL CQ	19
1.8 GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'	19

	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITA'	<i>Manuale delle procedure dei Controlli Qualità</i>	REFRESH
--	--	---	---------

PARTE TERZA

1. SCOPO E OGGETTO DELL'ATTIVITA'	22
2. TEMPI DI ESECUZIONE DELL'ATTIVITA'	22
3. CRITERI PER LA SCELTA DEL CAMPIONE OGGETTO DEL COLLAUDO	22
5. ESITI DEL COLLAUDO	23
6. FORMALIZZAZIONE DEGLI ESITI DEL COLLAUDO	23
7. GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'	23
8. COLLAUDI SVOLTI DAL COMMITTENTE PRINCIPALE AG.E.A.	24

PARTE QUARTA - MODULISTICA



SIN

SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI
STRUTTURA CONTROLLI QUALITA'

Manuale delle procedure
dei Controlli Qualità

REFRESH

INTRODUZIONE

 SIN	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITÀ	Manuale delle procedure dei Controlli Qualità	REFRESH
--	---	--	---------

1. PREMESSA

L'AGEA, per i propri compiti istituzionali a supporto delle procedure di controllo delle erogazioni di aiuti comunitari, verifica l'eleggibilità delle superfici per le quali sono richiesti aiuti. A tal fine provvede al censimento dell'uso del suolo per tutto il territorio nazionale interessato da aiuti comunitari.

Negli ultimi anni, lo sviluppo delle tecnologie di telerilevamento ha prodotto un significativo aumento della risoluzione spaziale dei sensori satellitari e della qualità spettrale e radiometrica dei dati digitali acquisiti da sensori installati su aereo (ortofoto a colori, risoluzione spaziale 0,50 cm, etc.). Si è determinata, quindi, un'ampia disponibilità di dati di base innovativi ed ad elevato contenuto informativo quali ortoimmagini aeree e satellitari ad altissima risoluzione, ottenibili anche tramite l'acquisizione di basi dati commerciali.

Per questo, il Coordinamento degli Organismi Pagatori Italiani ha intrapreso una revisione completa dell'occupazione del suolo nazionale per un'evoluzione generale del sistema informativo già costituito nel SIAN (Sistema Informativo Agricolo Nazionale) e nel SIGC (Sistema Integrato di Gestione e Controllo).

L'attività principale del progetto prevede l'aggiornamento triennale dei dati di occupazione del suolo su tutto il territorio nazionale, (senza limitazione alle particelle oggetto di dichiarazione), attraverso le fasi seguenti:

- acquisizione dei materiali ortofotogrammetrici, secondo un piano triennale (circa 33% all'anno) avviato nel 2007. I materiali utilizzati sono ortofoto multispettrali telerilevate e digitalizzate ad altissima risoluzione (50 cm / pixel).
- fotointerpretazione di tali immagini con il fine di produrre uno strato informativo di occupazione del suolo completo e a grande scala, secondo un sistema di classificazione ridefinito tenendo conto di
 - osservazioni della Commissione Europea, direttive e standard;
 - necessità di individuare tutte le aree non agricole, non eleggibili a contributo;
 - necessità di distinguere le colture facilmente identificabili con la sola fotointerpretazione da quelle che necessitano anche del supporto di dati provenienti da fonti diverse (ad esempio: olivo, vite, mandorlo, nocciolo, etc.).

SIN, per conto di AGEA – Coordinamento, è incaricata dell'esecuzione di tutte le fasi successive all'acquisizione delle ortofoto sui territori di competenza degli Organismi Pagatori che non intendano provvedere in proprio.

Il presente documento definisce:

- le procedure, le modalità ed i tempi di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio che verranno eseguite dalla struttura Controlli Qualità del SIN;
- le procedure, le modalità e i tempi di esecuzione del Controllo Qualità che verrà eseguito a cura dei responsabili della qualità delle sedi periferiche.
- Le modalità di valutazione dei lotti di lavoro in seguito ai controlli eseguiti dalla struttura Controlli Qualità del SIN.
- Nella parte introduttiva del documento vengono definiti gli obiettivi generali dell'attività, individuati i responsabili dell'esecuzione dei controlli, le funzioni e le responsabilità loro attribuite.

Questo documento non può essere né copiato né riprodotto, esso rimane proprietà della società SIN S.r.l	emissione n° 1.0_rev_00 del 30 dicembre 2008	Pagina 6 di 27
--	--	----------------

 SIN	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITA'	Manuale delle procedure dei Controlli Qualità	REFRESH
--	--	--	---------

Nelle sezioni successive vengono presentati, sia per le attività di controllo demandate ai responsabili della qualità delle sedi periferiche che per quelle affidate all'equipe della struttura CQ di SIN, le linee guida generali dell'attività e le modalità operative di dettaglio per l'esecuzione dei Controlli Qualità in ogni fase.

2. OBIETTIVI PREVISTI

L'attività di controllo qualità svolta dalla **struttura SIN di CQ** avrà come obiettivi:

- ✓ la fornitura di dati standard, per la valutazione delle strutture operative;
- ✓ il supporto tecnico-operativo alle strutture periferiche;
- ✓ la verifica del rispetto dei tempi previsti nell'esecuzione dei servizi, e la segnalazione del livello di rischio derivante da ritardi riscontrati nello svolgimento delle attività oggetto di incarico;
- ✓ il monitoraggio del livello della qualità lungo tutto il processo operativo;
- ✓ la verifica dell'omogeneità del prodotto realizzato;
- ✓ la verifica finale dei singoli elementi della fornitura;
- ✓ la realizzazione di attività di aggiornamento tecnico finalizzato ad uniformare metodi e prodotti.

L'attività di Controllo Qualità svolta dai **responsabili della qualità delle sedi periferiche** avrà come obiettivi:

- ✓ il monitoraggio del livello della qualità lungo tutto il processo operativo;
- ✓ la produzione di dati standard derivanti dai controlli qualità eseguiti in corso d'opera.

3. SOGGETTI RESPONSABILI DEL CONTROLLO

3.1 STRUTTURA CONTROLLI QUALITA' DI SIN

La struttura del CQ è gestita da SIN. L'organizzazione è affidata al coordinatore della struttura, che organizza le attività dell'equipe di tecnici esperti.

La struttura del CQ di SIN svolge le attività di monitoraggio, controllo e assistenza, con modalità operative che garantiscono condizioni di trasparenza, oggettività e ripetibilità dei controlli.

I tecnici selezionati non sono coinvolti ad alcun titolo nelle attività operative oggetto del loro controllo.

 SIN	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITÀ	<i>Manuale delle procedure dei Controlli Qualità</i>	REFRESH
--	---	--	---------

3.2 RESPONSABILE DELLA QUALITA' DEL FORNITORE

Il responsabile della qualità del fornitore (RQF) è designato da ciascuna delle società, consorziate di SIN, incaricate delle fotointerpretazioni. Il RQF ha la responsabilità dell'esecuzione dei controlli secondo le procedure previste da questo manuale.

Assume inoltre il ruolo di referente per le comunicazioni con la struttura SIN di controllo qualità interna con l'obiettivo di mantenere un canale di comunicazione che permetta da un lato la notifica degli errori riscontrati ed il loro successivo trattamento e dall'altro della diffusione delle procedure operativa e dell'aggiornamento del personale tecnico incaricato dello svolgimento delle attività.

L'attività di monitoraggio dei livelli di qualità del lavoro svolto e dei prodotti realizzati dovrà estendersi all'intera durata di ogni singola fase di lavoro.

Durante lo svolgimento delle attività verranno comunicati dal responsabile della struttura SIN di CQ i tempi di realizzazione e di consegna dei controlli effettuati.

Gli esiti e la documentazione prodotta durante queste attività di controllo saranno raccolti e messi a disposizione dell'Amministrazione committente.

4. OGGETTO DEL CONTROLLO QUALITÀ

Il prodotto oggetto del CQ, è rappresentato dallo strato tematico prodotto dall'attività di fotointerpretazione "Refresh".

Il controllo dovrà interessare l'attività di tutti gli operatori impiegati.

5. METODOLOGIA

Nell'esecuzione dei CQ i soggetti incaricati, dovranno attenersi alle procedure descritte in questo documento ed a quanto contenuto negli eventuali documenti di integrazione ed aggiornamento, che verranno prodotti.

Le procedure definiscono le istruzioni di dettaglio e le modalità operative, che dovranno essere adottate al fine di garantire condizioni di trasparenza, oggettività e ripetibilità del controllo eseguito.

La procedura si uniforma alle specifiche tecniche emesse dall'Amministrazione per ciascuna fase oggetto di controllo, ed alle altre istruzioni tecniche relative alle modalità di esecuzione dei lavori oggetto d'incarico, trasmesse da SIN alle sedi operative. La metodologia può prevedere l'esecuzione del CQ in presenza del tecnico / operatore il cui lavoro è oggetto di verifica.

 SIN	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITÀ	Manuale delle procedure dei Controlli Qualità	REFRESH
--	---	--	---------

6. RIFERIMENTI

Nella redazione della presente procedura e per la definizione dei livelli di qualità attesi si è fatto riferimento a:

- Circolari e Specifiche tecniche emesse da AG.E.A.;
- “Manuale operativo Refresh Superfici non Eleggibili” emissione n° 1.6 del 29 GENNAIO 2008
- Documentazione contrattuale AGEA-SIN;

Altra documentazione comunitaria di interesse consultata:

- Discussion document: “JRC IPSC/G03/P/SKA/ska D(2004)(2575)” Implementation of IACS-GIS,,Reg. 1782/03 and 796/2004.
- JRC IPSC/G03/P/SKA/ska D(2005)(4560), task 2:” Parcel Identification System Creation and/or Updating”
- Atti del LPIS Workshop – 17th – 18th September 2008 LPIS applications and quality di Sofia, Bulgaria: Valentina SAGRIS & Wim DEVOS (JRC) Quality issues in LPIS: Towards quality assurance

7. DEFINIZIONI

- **Responsabile della Qualità del fornitore (RQF):** tecnico esperto responsabile dell'esecuzione dei controlli di qualità affidati alle singole sedi operative e referente per le comunicazioni con la struttura SIN;
- **struttura SIN di Controllo della Qualità (CQ-SIN):** equipe di tecnici incaricati da SIN dello svolgimento dei controlli qualità in corso d'opera e dei collaudi. L'organizzazione delle attività dell'equipe è affidata al coordinatore della struttura;
- **unità di prodotto:** è identificata con l'appezzamento fotointerpretato;
- **lotto di lavorazione:** è identificato con la provincia;
- **check-lists:** riepilogano per singolo operatore i risultati dei controlli di qualità effettuati sul campione di unità di prodotto esaminato;
- **verbale di CQ:** riepiloga per lotto di lavorazione i risultati del controllo effettuato;



SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI
STRUTTURA CONTROLLI QUALITA'

Manuale delle procedure
dei Controlli Qualità

REFRESH

PARTE PRIMA

Controlli Qualità eseguiti dalla struttura Controlli Qualità di SIN

 SIN	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITÀ	Manuale delle procedure dei Controlli Qualità	REFRESH
--	---	--	---------

1. FASE DI FOTOINTERPRETAZIONE

1.1 SCOPO E OGGETTO DELL'ATTIVITA'

La presente procedura definisce i tempi e le modalità di esecuzione delle attività che saranno svolte dalla struttura SIN di Controllo della Qualità. I controlli saranno attivati su tutto il territorio nazionale, per tutte le sedi periferiche allestite e per tutti gli operatori incaricati della fotointerpretazione.

L'attività è finalizzata a garantire il raggiungimento dei livelli di qualità attesi attraverso il controllo, ed il monitoraggio dei prodotti realizzati durante tutto il corso del processo produttivo.

1.2. TEMPI DI ESECUZIONE DELL'ATTIVITA'

La struttura del controllo di qualità interno del SIN, provvederà all'esecuzione delle attività di monitoraggio nel corso di tutto il processo. Le attività di Controllo Qualità si svolgeranno preferibilmente in due momenti distinti:

- ❑ **in corso d'opera**, con la finalità di verificare i livelli qualitativi del lavoro svolto e l'omogeneità dei prodotti realizzati e quindi, se necessario, correggere l'andamento del processo prima della sua conclusione;
- ❑ **in sede di verifica finale**, in un periodo antecedente la consegna, verranno contabilizzati e valutati i risultati dei controlli effettuati in corso d'opera allo scopo di:
 - **valutare se estendere il campione;**
 - **prescrivere eventuali misure correttive;**
 - **certificare che il livello di qualità finale del lotto rientri nei termini di accettabilità.**

1.3. CRITERI PER LA SCELTA DEL CAMPIONE OGGETTO DEL CONTROLLO QUALITÀ

Il campione oggetto del CQ deve essere almeno pari al 2% delle unità di prodotto realizzate. nell'ambito della fase di fotointerpretazione, l'unità di prodotto è identificata con l'appezzamento, definito come "porzione di terreno con un'unica occupazione del suolo, a prescindere dalla conduzione da parte di una o più aziende". Per comodità di gestione, il campione viene individuato attraverso l'estrazione di fogli catastali; cioè verrà estratto il 2% dei fogli lavorati, con l'intenzione di valutare il 2 % degli appezzamenti (e quindi della relativa superficie fotointerpretata).

 SIN	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITÀ	Manuale delle procedure dei Controlli Qualità	REFRESH
--	---	--	---------

Il campione interesserà l'attività di tutti gli operatori coinvolti presso ciascuna sede periferica e può essere aumentato a discrezione dell'incaricato del Controllo Qualità, nel caso in cui si renda necessario approfondire l'indagine.

I criteri utilizzati per l'estrazione del campione sono in parte di tipo casuale e, per la parte restante, mirati sulle criticità note e su quelle evidenziate durante il controllo del campione casuale.

Per l'estrazione della componente di rischio del campione, tra i diversi elementi, verranno individuati i tecnici per i quali, nel corso del controllo casuale, si siano evidenziate determinate percentuali/tipologie di errori (compresenza di più tipologie di errore e/o superamento delle soglie di frequenza/incidenza prestabilite).

1.4. ESECUZIONE DEL CONTROLLO

Preventivamente all'avvio del controllo, la struttura SIN responsabile per i controlli di qualità, provvede al reperimento dei dati relativi ai lotti di lavorazione di competenza di ciascun socio o fornitore.

Eventuali informazioni integrative o delucidazioni potranno essere richieste al Responsabile della Qualità del fornitore (RQF).

I dati a supporto del controllo saranno tra gli altri:

- elenchi degli operatori impiegati presso ciascuna sede operativa;
- dati relativi agli elementi della fornitura (es. comuni, fogli o aziende) assegnati a ciascuna sede/operatore.
- stato di avanzamento delle attività.

L'estrazione del campione viene effettuata a cura della struttura CQ-SIN in modo iterativo man mano che procedono le attività.

Il CQ, sarà effettuato nelle medesime condizioni tecniche nelle quali si è svolta la fase oggetto del controllo, e consisterà nella valutazione di tutti i prodotti della fase relativa.

Ai fini del CQ, è stato individuato un determinato numero di **elementi (requisiti)** oggetto di valutazione che sono riportati all'interno di una check-list. La valutazione di tutti i requisiti definisce il livello qualitativo del lavoro svolto relativamente all'unità di prodotto verificata.

1.5. ELEMENTI DI VALUTAZIONE RELATIVI ALL'ATTIVITÀ DI FOTOINTERPRETAZIONE

L'unità di campionamento è il foglio catastale, all'interno del quale gli appezzamenti rappresentano le unità di prodotto oggetto di controllo di qualità.

Gli elementi (requisiti) considerati sono:

- **qualità della classificazione:** valutazione della correttezza della classe di occupazione del suolo attribuito all'appezzamento;

Questo documento non può essere né copiato né riprodotto, esso rimane proprietà della società SIN S.r.l	emissione n° 1.0_rev_00 del 30 dicembre 2008	Pagina 12 di 27
--	--	-----------------

	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITÀ	Manuale delle procedure dei Controlli Qualità	REFRESH
--	---	--	---------

- **correttezza della delimitazione degli appezzamenti:** valutazione della rispondenza dei limiti degli appezzamenti rispetto all'immagine di riferimento ed alle istruzioni contenute nelle specifiche tecniche.

1.6 ESITI DEL CONTROLLO

Per la valutazione quantitativa delle due tipologie di errore considerate (per lotto di lavoro e per operatore), vengono adottati i seguenti criteri:

- **qualità della classificazione:** rapporto percentuale tra il numero di appezzamenti classificati erroneamente ed il totale degli appezzamenti controllati;
- **errore di delimitazione:** rapporto percentuale tra la superficie erroneamente delimitata e la superficie totale degli appezzamenti controllati;
- **esito complessivo:** somma delle percentuali di errore relative ai due requisiti oggetto di valutazione, per lotto di lavoro e per operatore, si considera negativo quando, viene oltrepassata la soglia del 5%.

La verifica in corso d'opera verrà effettuata, almeno, al superamento di due stati di avanzamento della lavorazione del lotto:

- ☐ 20% dei fogli
- ☐ 100% dei fogli (ad eccezione dei fogli sospesi)

Per il calcolo della percentuale di errore finale non si terrà conto delle segnalazioni che hanno generato prescrizioni (revisione totale del lavoro per un fotointerprete o per tutto il lotto) e conseguente ricampionamento.

a – esito del controllo relativo a ciascun operatore

Il controllo si intende **superato con esito positivo** se il valore dell'errore percentuale riferito ai fogli controllati per l'operatore è **inferiore al 5 %**.

b – esito complessivo del controllo relativo a tutto il lotto di lavorazione (provincia)

Il controllo si intende **superato con esito positivo** se il valore dell'errore percentuale calcolato su tutti i fogli controllati per l'intero lotto è **inferiore al 5 %**.

1.7 FORMALIZZAZIONE DEGLI ESITI DEL CQ

I dati relativi agli esiti dell'attività del CQ, saranno formalizzati mediante la compilazione di verbali e checklist, anche con modelli informatizzati.

Questo documento non può essere né copiato né riprodotto, esso rimane proprietà della società SIN S.r.l	emissione n° 1.0_rev_00 del 30 dicembre 2008	Pagina 13 di 27
--	--	-----------------

	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITÀ	Manuale delle procedure dei Controlli Qualità	REFRESH
--	---	--	---------

L'utilizzo della modulistica predisposta consentirà di raccogliere, in modo omogeneo e completo i dati consentendone la messa a disposizione all'Amministrazione.

Oltre agli esiti del CQ, verrà segnalata e verbalizzata ogni circostanza che possa contribuire a definire il livello qualitativo dei servizi forniti, prescrivendo le eventuali azioni correttive necessarie a rimuovere le cause che hanno determinato l'esito negativo del controllo o raccomandando di correggere eventuali comportamenti devianti dal livello di qualità atteso pur non comportando un esito negativo.

Ogni verbale di Controllo Qualità è contraddistinto univocamente da un numero di protocollo.

Il verbale, redatto esclusivamente sui moduli predisposti dal coordinamento della struttura CQ, dovrà essere sottoscritto dal tecnico dell'èquipe che ha coordinato il controllo o dal responsabile dei controlli di Qualità Refresh, nel caso in cui uno stesso lotto sia stato controllato da più tecnici SIN.

1.8 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Tutti gli errori riscontrati durante il controllo vengono comunicati al responsabile della qualità del fornitore (RQF), che ha l'obbligo di notificarli all'operatore interessato, se ancora in attività, e provvedere affinché vengano eseguite le correzioni sulla base dati.

Sulla base delle indicazioni che dovessero emergere dagli errori segnalati, il RQF dovrà anche integrare le istruzioni operative fornite all'èquipe tecnica di sua competenza.

La struttura di CQ-SIN può anche provvedere essa stessa alle correzioni, quando motivazioni di urgenza dovessero renderlo necessario; in ogni caso gli errori corretti verranno comunicati al RQF.

Al termine del controllo, il tecnico responsabile del CQ, che accerta la non conformità del lavoro oggetto del controllo, potrà esprimere alcune raccomandazioni e/o prescrizioni. A tale scopo, nelle checklist è predisposto uno spazio "note valutative" in cui il tecnico incaricato del CQ potrà descrivere, in forma sintetica per ogni appezzamento controllato, l'errore riscontrato e suggerire, anche in mancanza di errore eventuali correzioni delle modalità operative..

Al fine di rendere omogenee tali indicazioni viene adottato il seguente schema:

- ❑ **"raccomandazione"**, ogni volta che lo si ritiene opportuno (con valore dell'errore percentuale compreso tra 0 e 5 %) nel caso in cui emergano errori occasionali o sistematici che possono essere evitati con una semplice correzione del metodo di lavoro adottato;
- ❑ **"prescrizione"**, nel caso in cui l'errore percentuale sia maggiore del 5 %. Il superamento di tale percentuale comporta sempre la **revisione totale del lavoro svolto** al fine di renderlo compatibile con i livelli qualitativi richiesti. I fogli segnalati verranno "decampionati" e, dopo la revisione totale del

	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITÀ	Manuale delle procedure dei Controlli Qualità	REFRESH
--	---	--	---------

lavoro, verrà estratto un nuovo campione che andrà a sostituire quello precedente, reiterando il processo.

a – trattamento dell'esito relativo a ciascun operatore

Nel caso in cui l'errore percentuale calcolato per un singolo operatore sia maggiore del 5 %, verrà prescritta la **revisione totale del lavoro svolto**. Tale provvedimento potrà essere adottato solo allorquando il numero di fogli controllati per l'operatore "prescritto" sia pari o superiore a 10. Ove necessario, quindi, al superamento della soglia di tolleranza da parte di uno o più operatori, il CQ-SIN dovrà estrarre un nuovo campione "rischio operatore", al fine di arrivare a considerare almeno 10 fogli per ciascuno. Il ri-campionamento e la reiterazione del controllo verranno effettuati in relazione al lavoro dell'operatore prescritto.

b – trattamento dell'esito complessivo per lotto

- ❑ Il controllo si intende **superato con esito positivo** se il valore dell'errore percentuale del lotto è **inferiore al 5 %**. In tal caso si procederà alla segnalazione degli errori riscontrati, richiedendone la correzione, e ad eventuali **"raccomandazioni"** in caso di errori, occasionali o sistematici, che possono essere evitati con una semplice correzione del metodo di lavoro adottato. Gli errori segnalati non verranno scomputati dal calcolo finale, né verranno sostituiti/integrati i fogli interessati, bensì parteciperanno al calcolo della percentuale di errore media del lotto.
- ❑ In caso di superamento della suddetta soglia è prevista la **"prescrizione"** per la revisione del lavoro effettuato. Sarà discrezione del CQ-SIN valutare se la distribuzione degli errori sia tale da richiedere una revisione totale dell'intero lotto oppure sia sufficiente la "prescrizione" per uno o più fotointerpreti;
- ❑ In ogni caso il CQ-SIN potrà prescrivere altre misure di revisione (parziale) del lavoro svolto mirate sulle criticità riscontrate e fornire istruzioni su come modificare l'impostazione del lavoro futuro.

Successivamente, la struttura di CQ-SIN riceve il "verbale delle non conformità accertate e delle azioni correttive adottate" predisposto dal RQF e verifica l'effettiva esecuzione delle attività prescritte, anche mediante controllo di un ulteriore campione delle unità di prodotto consegnate.

	<p>SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITA'</p>	<p>Manuale delle procedure dei Controlli Qualità</p>	<p>REFRESH</p>
--	--	--	----------------

PARTE SECONDA

Controlli Qualità eseguiti dai Responsabili della Qualità del Fornitore

	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRONOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITÀ	Manuale delle procedure dei Controlli Qualità	REFRESH
--	--	--	---------

1. FASE DI FOTOINTERPRETAZIONE

1.1 SCOPO E OGGETTO DELL'ATTIVITA'

La presente procedura definisce i tempi e le modalità delle attività che saranno svolte dai Responsabili della Qualità del Fornitore (RQF). I controlli saranno attivati su tutto il territorio assegnato e per tutti gli operatori incaricati dell'esecuzione delle attività Refresh.

L'attività è finalizzata a garantire il raggiungimento dei livelli di qualità attesi ed al controllo, nel corso del processo produttivo, della qualità dei prodotti e dei servizi realizzati/erogati in termini di rispondenza al profilo di qualità predefinito.

1.2. TEMPI DI ESECUZIONE DELL'ATTIVITA'

Il Responsabile di Qualità del Fornitore, provvederà all'esecuzione delle attività di monitoraggio nel corso di tutto il processo. Le attività di controllo qualità si svolgeranno in corso d'opera, in modo da dare la possibilità agli operatori di realizzare gli eventuali interventi correttivi ritenuti necessari prima dell'approvazione definitiva dei lotti di lavoro e della successiva consegna.

Il Responsabile di Qualità del fornitore può prendere parte anche alla verifica finale effettuata dalla struttura di CQ-SIN.

1.3. CRITERI PER LA SCELTA DEL CAMPIONE OGGETTO DEL CONTROLLO QUALITÀ

Il campione oggetto del CQ deve essere almeno pari al 2% delle unità di prodotto realizzate (appezzamenti), definiti come "porzione di terreno con un'unica occupazione del suolo, a prescindere dalla conduzione da parte di una o più aziende". Per comodità di gestione, il campione viene individuato attraverso l'estrazione di fogli catastali; cioè verrà estratto il 2% dei fogli lavorati, con l'intenzione di valutare il 2 % degli appezzamenti (e quindi della superficie fotointerpretata).

Il campione interesserà l'attività di tutti gli operatori coinvolti in tutti i lotti di lavorazione assegnati al Fornitore e può essere aumentato a discrezione del responsabile della Qualità del fornitore, nel caso in cui si renda necessario approfondire l'indagine.

I criteri utilizzati per l'estrazione del campione dovranno essere in parte di tipo casuale e, per la parte restante, mirati sulle criticità note e su quelle evidenziate durante il controllo del campione casuale. In particolare, si dovranno considerare gli operatori per i quali le percentuali/tipologie di errori (compresenza di più tipologie di errore e/o superamento delle soglie di frequenza prestabilite) siano risultate significative.

Questo documento non può essere né copiato né riprodotto, esso rimane proprietà della società SIN S.r.l	emissione n° 1.0_rev_00 del 30 dicembre 2008	Pagina 17 di 27
--	--	-----------------

 SIN	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITÀ	Manuale delle procedure dei Controlli Qualità	REFRESH
--	---	--	---------

1.4. ESECUZIONE DEL CONTROLLO

L'estrazione del campione viene effettuata a cura del RQF in modo iterativo man mano che procedono le attività.

Il CQ, sarà effettuato nelle medesime condizioni tecniche nelle quali si è svolta la fase oggetto del controllo.

Ai fini del CQ, è stato individuato un determinato numero di **elementi (requisiti)** oggetto di valutazione che sono riportati all'interno di una check-list. La valutazione di tutti i requisiti definisce il livello qualitativo del lavoro svolto relativamente all'unità di prodotto verificata.

1.5. ELEMENTI DI VALUTAZIONE RELATIVI ALL'ATTIVITÀ DI FOTOINTERPRETAZIONE

L'unità di campionamento è il foglio catastale, all'interno del quale gli appezzamenti rappresentano le unità di prodotto oggetto di controllo di qualità.

Gli elementi (requisiti) considerati sono:

- **qualità della classificazione:** valutazione della correttezza della classe di occupazione del suolo attribuita all'appezzamento;
- **correttezza della delimitazione degli appezzamenti:** valutazione della rispondenza dei limiti degli appezzamenti rispetto all'immagine di riferimento ed alle disposizioni contenute nelle specifiche tecniche.

1.6 ESITI DEL CONTROLLO

Per la valutazione quantitativa delle due tipologie di errore considerate (per lotto di lavoro e per operatore), dovranno essere adottati i seguenti criteri:

- **qualità della classificazione:** rapporto percentuale tra il numero di appezzamenti classificati erroneamente ed il totale degli appezzamenti controllati;
 - **errore di delimitazione:** rapporto percentuale tra la superficie erroneamente delimitata e la superficie totale degli appezzamenti controllati;
 - **esito complessivo:** somma delle percentuali di errore relative ai due requisiti oggetto di valutazione, per lotto di lavoro e per operatore, si considera negativo quando, viene oltrepassata la soglia del 5%.
- La verifica in corso d'opera dovrà cominciare il prima possibile, e proseguire durante tutto il periodo di lavorazione del lotto per monitorare in maniera efficace l'avanzamento dei lavori e correggere tempestivamente eventuali deviazioni.

Questo documento non può essere né copiato né riprodotto, esso rimane proprietà della società SIN S.r.l	emissione n° 1.0_rev_00 del 30 dicembre 2008	Pagina 18 di 27
--	--	-----------------

 SIN	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITÀ	Manuale delle procedure dei Controlli Qualità	REFRESH
--	---	--	---------

Per il calcolo della percentuale di errore finale non si terrà conto delle segnalazioni che hanno generato prescrizioni (revisione totale del lavoro per un fotointerprete o per tutto il lotto) e conseguente ricampionamento.

a – esito del controllo relativo a ciascun operatore

Il controllo si intende **superato con esito positivo** se il valore dell'errore percentuale riferito ai fogli controllati per l'operatore è **inferiore al 5 %**.

b – esito complessivo del controllo relativo a tutto il lotto di lavorazione (provincia)

Il controllo si intende **superato con esito positivo** se il valore dell'errore percentuale calcolato su tutti i fogli controllati per l'intero lotto è **inferiore al 5 %**.

1.7 FORMALIZZAZIONE DEGLI ESITI DEL CQ

I dati relativi agli esiti dell'attività del CQ, saranno formalizzati mediante la compilazione di verbali e checklist, anche con modelli informatizzati.

L'utilizzo della modulistica predisposta consentirà di raccogliere, in modo omogeneo e completo i dati, consentendone la messa a disposizione all'Amministrazione.

Oltre agli esiti del CQ, verrà segnalata e verbalizzata ogni circostanza che possa contribuire a definire il livello qualitativo dei servizi forniti, prescrivendo le eventuali azioni correttive necessarie a rimuovere le cause che hanno determinato l'esito negativo del controllo o raccomandando di correggere eventuali comportamenti devianti dal livello di qualità atteso pur non comportando un esito negativo.

Ogni verbale di Controllo Qualità è contraddistinto univocamente da un numero di protocollo.

Il verbale, redatto esclusivamente sui moduli predisposti dal coordinamento della struttura CQ, dovrà essere sottoscritto dal tecnico che ha effettuato il controllo o dal responsabile della Qualità del Fornitore, nel caso in cui uno stesso lotto sia stato controllato da più tecnici.

1.8 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

A seguito del controllo eseguito, sul verbale che viene redatto, il RQF segnalerà le non conformità accertate rispetto a quanto previsto dalle specifiche di lavoro.

Questo documento non può essere né copiato né riprodotto, esso rimane proprietà della società SIN S.r.l	emissione n° 1.0_rev_00 del 30 dicembre 2008	Pagina 19 di 27
--	--	-----------------

	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITÀ	<i>Manuale delle procedure dei Controlli Qualità</i>	REFRESH
--	---	--	---------

Tali non conformità dovranno essere riportate a cura del RQF anche sul “verbale delle non conformità accertate e delle azioni correttive adottate” .

Il Responsabile della Qualità del Fornitore avrà quindi la responsabilità di:

- Comunicare al coordinatore dell'equipe che ha lavorato il lotto in esame le non conformità accertate, le raccomandazioni e le prescrizioni formulate ;
- pianificare le azioni di trattamento delle non conformità;
- verificare l'esecuzione delle azioni correttive da parte degli operatori interessati.
- valutarne i risultati, anche ricampionando unità di prodotto ulteriori per quegli operatori ai quali sia stata prescritta la revisione totale del lavoro.
- aggiornare ed archiviare le check-lists, i verbali di CQ ed il verbale delle non conformità accertate e delle azioni correttive adottate;

Con la redazione del verbale di gestione delle non conformità (allegato xx) il Responsabile della qualità della sede certifica che sono stati messi in atto tutti gli interventi necessari alla risoluzione dei problemi accertati



SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI
STRUTTURA CONTROLLI QUALITA'

Manuale delle procedure

PARTE TERZA

*Collaudi eseguiti dalla struttura
Controlli Qualità di SIN*

 SIN	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITÀ	Manuale delle procedure dei Controlli Qualità	REFRESH
--	---	--	---------

1. SCOPO E OGGETTO DELL'ATTIVITA'

La presente procedura definisce i tempi e le modalità di esecuzione delle attività di collaudo che saranno realizzate dalla struttura Controlli Qualità di SIN. I collaudi saranno attivati trasversalmente su tutto il territorio nazionale, per tutte le sedi periferiche allestite ed interesseranno tutti i tecnici / operatori incaricati dell'esecuzione delle attività relative al progetto Refresh.

L'oggetto del collaudo è il "lotto di lavoro" inteso come l'insieme di tutti i prodotti attesi come risultato delle attività commissionate su base provinciale.

L'attività di collaudo è finalizzata a verificare il rispetto dei livelli qualitativi definiti per i prodotti e per i servizi realizzati/erogati in termini di rispondenza al profilo di qualità definito nei documenti contrattuali stipulati tra la SIN S.r.l. e la committente principale AG.E.A..

2. TEMPI DI ESECUZIONE DELL'ATTIVITA'

La struttura di Controllo Qualità di SIN, procederà all'esecuzione delle attività di collaudo al termine del processo operativo relativo ad ogni lotto di lavoro oggetto di verifica e comunque prima della consegna all'Amministrazione degli esiti e dei prodotti derivanti dall'attività da collaudare.

Il collaudo avverrà di norma entro il termine di 60 giorni dall'avvenuta consegna di tutti i prodotti previsti.

Le attività di collaudo si svolgeranno quindi in un periodo antecedente la consegna, in modo da dare la possibilità alle strutture tecniche soggette a controllo di realizzare ogni necessario intervento correttivo, prima dell'approvazione definitiva dei lotti di lavoro e della successiva consegna dei prodotti all'Amministrazione.

3. CRITERI PER LA SCELTA DEL CAMPIONE OGGETTO DEL COLLAUDO

Il campione oggetto di collaudo è pari al 2% delle unità di prodotto realizzate per ciascun lotto di lavoro.

- l'1% del campione sarà individuato prioritariamente tra gli stessi elementi della fornitura già sottoposti a controllo qualità SIN e valutati come non conformi (in sede di collaudo verrà valutata l'esecuzione degli interventi correttivi richiesti), il complemento sarà individuato tra quelli oggetto di controllo qualità delle sedi periferiche individuati casualmente tra quelli inseriti nei verbali di controllo qualità redatti dai responsabili della qualità delle sedi periferiche (se disponibili al momento della predisposizione del campione per il collaudo);
- il rimanente 1% sarà individuato con criteri di casualità nell'ambito di tutti gli elementi oggetto della fornitura (elementi non selezionati nel corso dei precedenti CQ).

E' comunque discrezione del committente, sulla base di considerazioni di carattere tecnico e/o organizzativo, concentrare la selezione del campione in funzione di criteri di rischio ritenuti particolarmente significativi.

L'universo dei lotti così costituito e collaudato sarà oggetto di rilevazione dei livelli di servizio contrattuale.

Nella tabella seguente si riportano per ogni settore e fase, le percentuali di unità di prodotto da sottoporre a verifica nel corso delle attività di CQ e collaudo.

 SIN	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITÀ	Manuale delle procedure dei Controlli Qualità	REFRESH
--	---	--	---------

Tabella 1 - Elenco fasi e percentuali di campionamento per controlli di qualità e per collaudi				
Descrizione settore	Descrizione Fase	% campione CQ SIN	% campione CQ SEDI OPERATIVE	% campione collaudo SIN
		(% minima prevista)		
REFRESH	FOTOINTERPRETAZIONE_F01	1%	2%	2%
REFRESH	FOTOINTERPRETAZIONE_F02	1%	2%	2%
REFRESH	FOTOINTERPRETAZIONE_F03	1%	2%	2%
REFRESH	INCONTRO PRODUTTORI	1%	2%	2%

5. ESITI DEL COLLAUDO

Il collaudo si intende superato con esito positivo se il valore dell'errore percentuale relativo all'intera fornitura oggetto di verifica è inferiore al 5 %.

Nel caso in cui il collaudo dia esito negativo i prodotti si considereranno come non consegnati e SIN provvederà all'applicazione delle penali definite nei documenti contrattuali, a decorrere dalla data del verbale negativo fino alla data del nuovo collaudo. In caso di esito negativo anche del secondo collaudo, sarà facoltà di SIN di risolvere il contratto relativo alla fornitura, salvo il diritto al risarcimento di tutti i danni diretti e/o indiretti comunque subiti.

6. FORMALIZZAZIONE DEGLI ESITI DEL COLLAUDO

I dati relativi agli esiti dell'attività del collaudo, per ogni fornitura oggetto di verifica, saranno formalizzati mediante la compilazione del verbale e delle relative checklist di collaudo. Gli elementi oggetto di verifica, per ciascuna fase di lavoro oggetto di collaudo, potranno essere gli stessi di quelli contenuti nelle checklist adottate per le attività di Controllo Qualità in corso d'opera (vedi parte quarta – schede di fase).

Ogni verbale di Collaudo relativo ad ogni fornitura oggetto di verifica è contraddistinto univocamente da un numero di protocollo.

Il verbale, redatto esclusivamente sui moduli predisposti dal coordinamento della struttura CQ, dovrà essere sottoscritto dal tecnico incaricato della verifica.

7. GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

In caso di mancato rispetto dei livelli qualitativi e di servizio previsti nelle specifiche tecniche – che si considererà verificato nel caso in cui ci sia una variazione negativa degli stessi superiore al 5% - e quindi in caso di collaudo negativo, la struttura incaricata dell'esecuzione dell'attività, si impegna ad eliminare le cause che hanno determinato la mancata accettazione dei prodotti, ed alla fornitura complessiva dei prodotti entro il termine di giorni stabilito in accordo con la SIN in funzione della quantità degli elementi costituenti la fornitura stessa, nonché a concordare con SIN una nuova data di esecuzione del collaudo.

	SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI STRUTTURA CONTROLLI QUALITA'	<i>Manuale delle procedure dei Controlli Qualità</i>	REFRESH
--	--	---	---------

8. COLLAUDI SVOLTI DAL COMMITTENTE PRINCIPALE AG.E.A.

La SIN si riserva la facoltà di accettare i collaudi che verranno eseguiti da parte della committente principale AGEA, come propri collaudi verso le strutture esecutrici dei lavori commissionati.



SIN

SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI
STRUTTURA CONTROLLI QUALITA'

Manuale delle procedure
dei Controlli Qualità

REFRESH

PARTE TERZA

Modulistica



SIN

SERVIZI INGEGNERISTICI - AGRNOMICI
STRUTTURA CONTROLLI QUALITA'

Manuale delle procedure
dei Controlli Qualità

REFRESH



Pagina 27 di 27