



AZIENDA TERRITORIALE PER L'EDILIZIA  
RESIDENZIALE DI POTENZA

Via Manhes, 33 – 85100 Potenza  
tel. 0971413111 – fax. 0971410493  
www.aterpotenza.it

# CONTESTO ORGANIZZATIVO

Documento DIR/CO/01 Allegato 1 - MGQ	rev. <b>01</b>	Data: 03-01-23	pag. 1	11
--	----------------	----------------	--------	----

## Allegato 1 al Manuale di Gestione per la Qualità

### SOMMARIO

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>2</b>
<b>2. DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE .....</b>	<b>2</b>
2.1. Ragione sociale.....	2
2.2. Storia e Profilo dell'Organizzazione .....	2
<b>3. FINALITÀ STRATEGICHE .....</b>	<b>4</b>
3.1. Uguaglianza .....	4
3.2. Imparzialità e Giustizia.....	5
3.3. Continuità .....	5
3.4. Cortesia e Flessibilità.....	5
3.5. Partecipazione .....	5
3.6. Efficienza ed Efficacia.....	5
<b>4. FATTORI ESTERNI E INTERNI.....</b>	<b>5</b>
<b>FATTORI ESTERNI</b> .....	5
<b>FATTORI INTERNI</b> .....	6
<b>5. PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDERS).....</b>	<b>6</b>
<b>6. IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ .....</b>	<b>9</b>
<b>7. ALLEGATI.....</b>	<b>11</b>
7.1. Mappatura degli Stakeholders.....	11

COPIA CONTROLLATA N°

--	--	--

COPIA NON CONTROLLATA

--

rev.		data		redatto		verificato		approvato	
	<b>1</b>		<b>03-01-23</b>		RDQ		RDQ		DIR
	0		25-01-18						

Le modifiche introdotte al documento rispetto alla precedente revisione sono evidenziate con il segno riportato a margine

Documento DIR/CO/01 Allegato 1 - MGQ	rev. <b>01</b>	Data: 03-01-23	pag.	2	11
--	----------------	----------------	------	---	----

## 1. PREMESSA

Il presente documento contiene una descrizione dell'organizzazione, del contesto in cui essa opera, comprensivo dei fattori interni ed esterni rilevanti per le sue finalità ed indirizzi strategici e delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate rilevanti e del campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Tale analisi viene effettuata dalla **Direzione (DIR)** con il supporto del **Rappresentante della Direzione per la Qualità (RDQ)** e dei **Responsabili di Funzione**.

Le informazioni che riguardano i fattori interni ed esterni ed i requisiti rilevanti delle parti interessate sono monitorati e riesaminati annualmente nel corso del riesame della direzione.

## 2. DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

### 2.1. Ragione sociale

**Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale Pubblica (ATER)** di Potenza

Indirizzo: Via Manhes, 33 – 85100 Potenza

Telefono: 0039.0971.413111

mail: info@aterpotenza.it

### 2.2. Storia e Profilo dell'Organizzazione

La storia dell'Ente e le finalità istituzionali sono riportate nel documento **Carta dei Servizi** in revisione vigente, reso disponibile alle parti interessate mediante pubblicazione sul sito aziendale ([www.aterpotenza.it](http://www.aterpotenza.it)), al quale si rimanda per ogni ulteriore dettaglio. La **Carta dei Servizi** è il patto che regola i rapporti tra l'Azienda e i suoi utenti; con l'adozione della **Carta dei Servizi**, l'Azienda assume l'impegno all'osservanza di predeterminati standard di qualità dei servizi e, contestualmente, attribuisce all'utente il potere di controllarne direttamente il rispetto.

La data di nascita ufficiale dell'Istituto Autonomo Case Popolari della provincia di Potenza risale al 30 settembre 1920, giorno in cui ottiene il riconoscimento giuridico.

La Regione Basilicata, con legge regionale N. 31/87, ha successivamente trasformato l'Istituto Autonomo per le Case Popolari in E.P.E.R. (Ente provinciale per l'Edilizia Residenziale), rivisitando profondamente l'assetto organizzativo e le funzioni proprie degli organismi preposti all'edilizia residenziale pubblica; tale percorso si è ulteriormente completato con la Legge Regionale N. 29 del 24 giugno 1996 con la quale si istituiva l'**Azienda Residenziale per l'Edilizia Residenziale Pubblica** di Potenza (d'ora innanzi denominata **ATER**) al fine di adeguarne l'organizzazione e la mission al vigente ordinamento ed agli scenari attuali.

L'**ATER** è un Ente pubblico dotato di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, amministrativa e contabile, con competenza estesa a tutto il territorio della Provincia di Potenza.

L'azienda ha lo scopo prioritario di provvedere alla realizzazione di programmi di intervento e gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata, agevolata e convenzionata, nonché di esplicare tutte le funzioni ad essa spettanti, quale operatore pubblico dell'edilizia ed agenzia tecnica a disposizione degli enti locali e di operatori pubblici e privati. Il settore di intervento è quindi riconducibile al seguente **campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità**:

**“Programmazione, Progettazione Integrata e Direzione Lavori di opere civili per il settore pubblico e privato. Erogazione di servizi di amministrazione immobiliare, patrimoniale e gestionale”**

L'**ATER** di Potenza oggi è realmente un'azienda che lancia uno sguardo al futuro, imboccando la strada delle nuove tecnologie applicate alla progettazione, dell'uso di nuovi materiali, facendo

## CONTESTO ORGANIZZATIVO

Documento  
DIR/CO/01  
Allegato 1 - MGQ

rev. **01**

Data: 03-01-23

pag.

3

11

proprie le metodologie moderne di costruzione ecologica ma non dimenticando le esigenze primarie sulle quali fonda la propria azione, riconducibili sostanzialmente a garantire il godimento di un diritto primario quale quello abitativo alle fasce sociali più deboli.

L'azienda ha sede amministrativa ed operativa in Potenza, alla Via Manhes 33, dove risultano insediati gli uffici a supporto dei processi operativi aziendali, di coordinamento dei servizi e di comunicazione esterna con le parti esterne interessate (ufficio URP). Complessivamente l'ATER di Potenza impiega **43 dipendenti**, parte dei quali svolgono attività sia presso la sede amministrativa che presso i vari cantieri operativi interessati dai processi realizzativi degli interventi costruttivi e di gestione immobiliare. La consistenza patrimoniale attuale in gestione consta in **circa 5.459 alloggi e 433 locali** distribuiti in **5 aree manutentive**.

### AREE MANUTENZIONE

AREA 1	AREA 2	AREA 3	AREA 4	AREA 5
ABRIOLA	ACERENZA	ATELLA	ALBANO DI LUCANIA	CALVERA
ANZI	BANZI	AVIGLIANO	ARMENTO	CARBONE
BALVANO	CANCELLARA	BARAGIANO	BRINDISI DI MONTAGNA	CASTELLUCCIO INFERIORE
BRIENZA	FORENZA	BARILE	CALVELLO	CASTELLUCCIO SUPERIORE
PICERNO	GENZANO DI LUCANIA	BELLA	CAMPOMAGGIORE	CASTELSARACENO
PIGNOLA	GINESTRA	CASTELGRANDE	CASTELMEZZANO	CASTRONUOVO S. ANDREA
SANT'ANGELO LE FRATTE	LAVELLO	FILIANO	CORLETO PERTICARA	CERSOSIMO
SASSO DI CASTALDA	MASCHITO	MELFI	GALLICCHIO	CHIAROMONTE
STRIANO DI LUCANIA	MONTEMILONE	MURO LUCANO	GRUMENTO NOVA	EPISCOPIA
SAVOIA DI LUCANIA	OPPIDO LUCANO	PESCOPAGANO	GUARDIA PERTICARA	FARDELLA
TITO	PALAZZO SAN GERVASIO	RAPOLLA	LAURENZANA	FRANCAVILLA IN SINNI
VIETRI DI POTENZA	PIETRAGALLA	RAPONE	MARSICO NUOVO	LAGONEGRO
POTENZA (*)	RIPACANDIDA	RIONERO IN VULTURE	MARSICOVETERE	LATRONICO
	SAN CHIRICO NUOVO	RUOTI	MISSANELLO	LAURIA
	TOLVE	RUVO DEL MONTE	MONTEMURRO	MARATEA
	VAGLIO DI BASILICATA	SAN FELE	PATERNO	MOLITERNO
	VENOSA		PIETRAPERTOSA	NEMOLI
			ROCCANOVA	NOEPOLI
			SAN CHIRICO RAPARO	TERRANOVA DEL POLLINO
			SAN MARTINO D'AGRI	RIVELLO
			SANT'ARCANGELO	ROTONDA
			SARCONI	SAN COSTANTINO ALBANESE
			SPINOSO	SAN PAOLO ALBANESE
			TRAMUTOLA	SAN SEVERINO LUCANO
			TRIVIGNO	SENISE
			VIGGIANO	TEANA
			POTENZA (**)	TRECCHINA
				VIGGIANELLO

(\*) escluso rione Cocuzzo

(\*\*) solo rione Cocuzzo

Documento DIR/CO/01 Allegato 1 - MGQ	rev. <b>01</b>	Data: 03-01-23	pag.	4	11
--	----------------	----------------	------	---	----

### 3. FINALITÀ STRATEGICHE

Le priorità strategiche dell'organizzazione sono finalizzate a garantire la soddisfazione dei clienti/utenti, focalizzando l'attenzione alla salvaguardia dell'ambiente, all'uso sostenibile dei materiali da costruzione e delle risorse naturali ed energetiche ed alla piena fruibilità degli ambienti consegnati al cliente anche se in condizioni di disabilità (permanente e/o temporanea).

La **Direzione**, riconoscendo che lo sviluppo di una cultura interna della qualità possa condurre a benefici reali sia per l'Azienda che per i cittadini/utenti, ha stabilito di operare nell'ambito di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle norme **ISO 9001:2015**. A tal fine ha definito la propria politica improntata al conseguimento dei seguenti obiettivi strategici:

- a) avere al centro dell'attenzione innanzitutto la persona in quanto tale, adottando un comportamento etico basato su principi di integrità e affidabilità nei confronti dei propri interlocutori;
- b) porre la massima attenzione alle attese e ai bisogni dei singoli territori, realizzando programmi edilizi fortemente inseriti nel contesto comunitario e sociale, che rappresentino occasione di ripensamento e miglioramento della qualità della vita e dei rapporti umani;
- c) rispettare e tutelare l'ambiente attraverso la ricerca di una progettazione improntata allo sviluppo sostenibile e l'attuazione di interventi che salvaguardino, per quanto possibile, l'ambiente fisico e sociale consolidatosi nel tempo;
- d) tendere ad una operatività realmente efficace ed efficiente, finalizzata a perseguire criteri di economicità nell'azione gestionale ed a conseguire una immagine sul territorio solida ed apprezzata.

L'**ATER**, fortemente determinata nel ritenere che la qualità delle risorse, dei processi e dei servizi resi all'utenza sia l'unico mezzo per ottenere il successo, si impegna a stimolare tutti i collaboratori – compresi i propri fornitori – in un processo di miglioramento continuo delle prestazioni erogate, teso a:

- garantire un'attenzione continua all'utente al fine di interpretare e soddisfare al meglio le sue esigenze espresse ed implicite;
- monitorare costantemente il proprio processo lavorativo in relazione agli obiettivi e ai traguardi prefissati al fine di revisionare, sistematicamente, la Politica, il Sistema di Gestione della Qualità ed i relativi Programmi di Miglioramento.

L'impegno della **Direzione** è quindi rivolto in primo luogo a realizzare le condizioni necessarie al conseguimento di tali obiettivi strategici, garantendo la realizzazione di interventi mirati al prodotto specifico ed alla particolare condizione sociale che caratterizza l'utenza destinataria dei servizi aziendali, oltre che al miglioramento del livello tecnologico e qualitativo dei processi realizzativi e ad una efficace politica degli approvvigionamenti di beni e servizi, nel pieno rispetto e salvaguardia dell'ambiente, mediante l'instaurazione di proficui rapporti di intesa con i principali fornitori e la disponibilità di personale dotato di competenze professionali adeguate.

In accordo agli impegni riportati nella **Carta dei Servizi**, l'**ATER** di Potenza considera come obiettivo prioritario quello di assicurare l'efficienza dei servizi, la certezza dei rapporti con l'utenza, la prevedibilità dei risultati in presenza di determinati presupposti, ritenendo che la qualità del servizio prestato sia strettamente collegata all'adozione di procedure rapide e snelle, alla disponibilità delle informazioni, nonché all'accessibilità degli uffici destinati ai rapporti col pubblico e le parti interessate.

A tal fine l'erogazione dei servizi è assicurata nel rispetto dei seguenti principi.

#### 3.1. Uguaglianza

L'**ATER** si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti, senza distinzioni e discriminazioni di alcun tipo, a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare idonee

iniziative per agevolare i portatori di handicap.

### 3.2. Imparzialità e Giustizia

L'ATER si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia assicurando la regolarità e continuità del servizio ed attivandosi per ridurre al minimo i disagi che si verificano per cause di forza maggiore.

### 3.3. Continuità

Costituisce impegno prioritario per l'ATER, garantire un servizio continuo e regolare, minimizzando – nei limiti del possibile – l'insorgenza eventuale di disservizi e la loro durata nel tempo.

### 3.4. Cortesia e Flessibilità

L'ATER impronta i rapporti con l'utenza a criteri di gentilezza e cortesia al fine di prevenire e/o minimizzare disagi e facilitare la corretta comunicazione con l'Ente e le sue procedure.

### 3.5. Partecipazione

L'ATER, al fine di assicurare una migliore erogazione dei servizi, favorisce la partecipazione degli utenti e dei sindacati degli inquilini alla prestazione dei servizi e ne valuta sistematicamente gli eventuali suggerimenti ed indicazioni proposte.

### 3.6. Efficienza ed Efficacia

L'ATER persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecniche ed amministrative ritenute più idonee al raggiungimento dello scopo.

## 4. FATTORI ESTERNI E INTERNI

I fattori esterni e interni per l'organizzazione, considerati rilevanti per il conseguimento delle finalità aziendali e che influenzano la capacità di conseguire gli esiti attesi per il proprio Sistema di Gestione, sono così sintetizzabili:

FATTORI ESTERNI	
1 Variabili culturali del contesto ambientale in cui opera l'organizzazione	1.1 Quadro di riferimento legislativo e regolamentare 1.2 Violazioni, sanzioni, contenziosi in essere o pregressi 1.3 Domanda di prodotti/servizi a minor impatto ambientale e a maggior efficienza energetica su mercati attuali e/o potenziali 1.4 Presenza di competitor sui mercati di riferimento 1.5 Aspettative dei clienti/utenti 1.6 Prassi applicate dalle Istituzioni per il rilascio di permessi, autorizzazioni e licenze, compresi i temi dei procedimenti 1.7 Promozione delle Istituzioni nell'adozione di criteri di progettazione e realizzazione finalizzati alla salvaguardia e sostenibilità ambientale dei processi edilizi (CAM) 1.8 Livello di attenzione dei media sugli aspetti riconducibili ai processi dell'organizzazione 1.9 Comitati di interesse e loro rilevanza

**CONTESTO ORGANIZZATIVO**

Documento DIR/CO/01 Allegato 1 - MGQ	rev. <b>01</b>	Data: 03-01-23	pag.	6	11
--	----------------	----------------	------	---	----

<b>FATTORI ESTERNI</b>	
2 Aspetti socio-economici e dei contesti familiari degli assegnatari	2.1 Disponibilità di risorse finanziarie per investimenti o interventi di adeguamento delle unità immobiliari 2.2 Fattori economici per prossimità, disponibilità e costi materie prime e impianti con caratteristiche ad alta efficienza (ambientale ed energetica) 2.3 Contesti sociali per la cura e la corretta conduzione degli alloggi da parte degli assegnatari
3 Assetti urbanistici dei contesti di realizzazione degli alloggi	
4 Evoluzioni tecnologiche nel settore delle costruzioni dell'edilizia residenziale	4.1 Disponibilità ed effettiva accessibilità di risorse tecnologiche rilevanti 4.2 Disponibilità di accesso al credito
5 Capacità e dotazione tecnica delle ditte esterne incaricate della realizzazione e manutenzione del patrimonio immobiliare	5.1 Fornitori strategici per la gestione dei processi realizzativi e manutentivi del patrimonio immobiliare 5.2 Capacità dei fornitori di rispondere ai requisiti per garantire la continuità della fornitura 5.3 Disponibilità di fornitori

<b>FATTORI INTERNI</b>	
1 Unità immobiliari a reddito	1.1 Fatturato aziendale e indici di redditività 1.2 Governance, assetti proprietari e management
2 Dotazione organica	2.1 Assets, risorse tecnologiche, know how, competenze 2.2 Individuazione necessità formative specifiche
3 Benessere organizzativo	3.1 Indirizzi e linee strategiche aziendali 3.2 Livelli di condivisione interna dei valori aziendali 3.3 Sistema di controllo interno 3.4 Sistema contrattuale 3.5 Linee guida, codici volontari, best practices 3.6 Clima aziendale interno e sensibilità su questioni influenzanti la qualità delle prestazioni

L'aggiornamento dei fattori esterni ed interni all'organizzazione è effettuato in occasione del Riesame della Direzione.

**5. PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDERS)**

L'ATER per comprendere le esigenze e le aspettative (cioè i requisiti) delle parti interessate, ha determinato:

- le parti interessate rilevanti per il Sistema di Gestione, ovvero che possono influenzare il Sistema di Gestione in relazione al proprio contesto e che riguardano le performance qualitative, ambientali e di sicurezza;
- gli obblighi di conformità che ne conseguono.

In tale processo, l'organizzazione ha individuato due macro categorie di appartenenza (parti interessate interne ed esterne) e tra queste, i seguenti sottogruppi:

## CONTESTO ORGANIZZATIVO

Documento DIR/CO/01 Allegato 1 - MGQ	rev. <b>01</b>	Data: 03-01-23	pag. 7	11
--	----------------	----------------	--------	----

Parti Interne	Sottogruppi
Amministratore Unico	
Dipendenti	<i>Direzione, Conferenza Dirigenziale, Rappresentanze sindacali, Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, Ufficio per i procedimenti disciplinari, Ufficio per la Transizione al digitale</i>

Parti Esterne	Sottogruppi
Istituzioni	<i>Unione Europea, Governi, Ministeri, Enti regolatori, Regione Basilicata, Provincia di Potenza, Enti Locali (Comuni), Associazioni di categoria, INPS, INAIL, Ispettorato del Lavoro</i>
Altre organizzazioni correlate	<i>Organismo Indipendente di Valutazione, Comitato Tecnico, Comitato Provinciale di Indirizzo, Collegio dei Revisori, Organizzazioni Sindacali, Ordini Territoriali delle professioni tecniche, Banche, Finanziatori e Compagnie assicurative</i>
Fornitori di prodotti e servizi	<i>Imprese di realizzazione e manutenzione interventi costruttivi, Fornitori di beni e servizi, Liberi professionisti e Consulenti incaricati</i>
Clienti/Utenti	<i>Assegnatari alloggi/locali, singoli cittadini residenti nei Comuni della Provincia di Potenza</i>
Comunità locali	<i>Associazioni culturali, religiose, di ricerca, Sistema Sanitario, Scuole e Università, ONG, Comitati di cittadini, Comitati di Quartiere</i>
Competitors	<i>Sistema cooperativo edilizio, Enti locali della Provincia di Potenza</i>
Media e socials	<i>Sito internet; FaceBook; Twitter; Testate giornalistiche (TV e stampa)</i>

Ai fini dell'analisi e gestione del rischio connesso all'esercizio delle funzioni aziendali, la **Direzione** ha individuato, per ciascuna area/processo, le corrispondenti mansioni e responsabilità descrivendole nel **Funzionigramma** allegato al **Piano Triennale per la Corruzione e la Trasparenza** ed al quale si rimanda per ogni ulteriore dettaglio.

Sinteticamente si riporta una ripartizione delle risorse interne (N. 43 dipendenti oltre N. 1 Amministratore) suddivisa per rapporto e tipologia contrattuale, anzianità anagrafica, sesso, funzione esercitata, titolo di studio e mobilità:

<b>Rapporto contrattuale</b>	<b>Amm. Unico</b>	<b>Dirigenti</b>	<b>Dipendenti</b>
	1	2	41

**CONTESTO ORGANIZZATIVO**Documento  
DIR/CO/01  
Allegato 1 - MGQrev. **01**

Data: 03-01-23

pag.

8

11

<b>Tipologia contrattuale</b>	<b>Tempo Indeterm.</b>	<b>Tempo determ.</b>	
	<b>43</b>	<b>0</b>	
<b>Anzianità anagrafica</b>	<b>Tra 20 e 39 anni</b>	<b>Tra 40 e 60 anni</b>	<b>&gt; di 60 anni</b>
	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>10</b>
<b>Sesso</b>	<b>Maschio</b>	<b>Femmina</b>	
	<b>24</b>	<b>19</b>	
<b>Funzione esercitata</b>	<b>Tecnica</b>	<b>Amministrativa</b>	
	<b>20</b>	<b>23</b>	
<b>Titolo di studio</b>	<b>Diploma</b>	<b>Laurea</b>	
	<b>19</b>	<b>24</b>	
<b>Mobilità</b>	<b>Residenti PZ</b>	<b>Pendolari</b>	
	<b>27</b>	<b>16</b>	

Periodicamente, inoltre, la Direzione assicura – a titolo volontario - la conduzione di una **indagine sul benessere organizzativo**, utile a rilevare lo stato organizzativo dell’Azienda (o almeno la percezione di esso tra i lavoratori), il grado di condivisione del sistema di valutazione e la valutazione del proprio superiore gerarchico da parte dei dipendenti.



**CONTESTO ORGANIZZATIVO**Documento  
DIR/CO/01  
Allegato 1 - MGQrev. **01**

Data: 03-01-23

pag.

9

11

Relativamente alle parti esterne interessate, la ripartizione della classe degli assegnatari (N. 5.480) suddivisa per regolarizzazione contrattuale e fasce di reddito corrispondenti (così come definite nella L.R. 24/07) è così sintetizzabile:

**Assegnatari  
regolarizzati****87,70%**

Fasce di reddito dei nuclei familiari (in ordine decrescente)	Incidenza %
Fascia C2	<b>0,47</b>
Fascia C1	<b>0,78</b>
Fascia B3	<b>6,88</b>
Fascia B2	<b>20,26</b>
Fascia B1	<b>14,73</b>
Fascia A	<b>44,58</b>

**Assegnatari NON  
regolarizzati****12,30%**

Regime di regolarizzazione	Incidenza %
Fascia Z1 (abusivi in attesa di definizione delle pendenze)	<b>5,69</b>
Fascia Z2 (sanzionati per inadempienze nell'aggiornamento reddituale)	<b>6,61</b>

Una analisi delle aspettative delle parti esterne interessate e dei requisiti rilevanti per il Sistema è riportata nella **Mappatura degli stakeholders**, redatta dalla **Direzione** con l'ausilio del **Rappresentante della Direzione per la Qualità**, fornita in allegato e parte integrante del presente documento di "**Contesto Organizzativo**".

**6. IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

In accordo alle norme **UNI EN ISO 9001:2015**, l'organizzazione ha istituito e documentato un Sistema di Gestione per la Qualità, attuato e mantenuto aggiornato, la cui efficacia è migliorata con continuità per assicurare che le attività siano conformi ai requisiti di qualità, ambientali e di sicurezza, alle aspettative dei clienti e ai requisiti rilevanti delle parti interessate.

Il Sistema di Gestione, quale insieme di struttura organizzativa, procedure, processi e risorse necessarie ad attuare la gestione per la qualità aziendale, è considerato il mezzo per realizzare la politica e gli obiettivi stabiliti dalla **Direzione**.

In particolare, al fine di attuare e migliorare l'efficacia del Sistema di Gestione adottato dall'organizzazione:

## CONTESTO ORGANIZZATIVO

Documento DIR/CO/01 Allegato 1 - MGQ	rev. <b>01</b>	Data: 03-01-23	pag. 10	11
--	----------------	----------------	---------	----

- a) sono stati determinati i processi necessari per il Sistema di Gestione e gli input/output attesi da tali processi;
- b) sono state stabilite sequenze ed interazioni tra i processi, criteri e metodi per assicurare l'efficacia dell'operatività degli stessi;
- c) è stato definito e documentato come soddisfare i requisiti di qualità attesi;
- d) è stata definita la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare le azioni ed il monitoraggio dei processi;
- e) sono state attribuite le relative responsabilità ed autorità;
- f) sono stati affrontati i rischi e le opportunità;
- g) sono valutati i processi e sono eventualmente attuate le modifiche necessarie per assicurare il raggiungimento degli obiettivi attesi per ciascun processo;
- h) i processi sono sottoposti a valutazione periodica al fine di assicurare il miglioramento continuo degli stessi e del Sistema di Gestione;
- i) è stato predisposto un **Manuale di Gestione per la Qualità** in conformità alla norma di riferimento;
- j) sono state predisposte informazioni documentate per supportare il funzionamento dei processi.

L'organizzazione classifica i propri processi in "**primari**" e di "**supporto**".

I processi primari sono quelli direttamente collegati allo svolgimento delle attività e forniscono valore aggiunto all'organizzazione. I processi di supporto sono quelli che hanno influenza sull'efficacia dei processi di realizzazione dei beni ed erogazione dei servizi, aggiungono valore in modo indiretto all'organizzazione e sono relativi alle attività di gestione, misurazione e miglioramento.

I processi principali individuati dall'azienda sono così sintetizzabili:





AZIENDA TERRITORIALE PER L'EDILIZIA  
RESIDENZIALE DI POTENZA

Via Manhes, 33 – 85100 Potenza  
tel. 0971413111 – fax. 0971410493  
www.aterpotenza.it

## CONTESTO ORGANIZZATIVO

Documento DIR/CO/01 Allegato 1 - MGQ	rev. <b>01</b>	Data: 03-01-23	pag.	11	11
--	----------------	----------------	------	----	----

Maggiori dettagli sono contenuti nel **Manuale di Gestione per la Qualità** e nelle procedure in esso richiamate. La descrizione dei processi attuati all'interno dell'azienda, è inoltre dettagliata in un apposito **Funzionigramma** allegato al **Piano Triennale per la Corruzione e la Trasparenza**, redatto in accordo alle disposizioni contemplate dalla normativa e dal P.N.A. (Piano Nazionale Anticorruzione), al quale si rimanda per ogni ulteriore dettaglio.

### 7. ALLEGATI

#### 7.1. Mappatura degli Stakeholders

fine documento del Sistema di Gestione per la Qualità dell'ATER – Potenza