

# MANUALE DELLA QUALITA'

norma di riferimento: uni en iso 9001:2015

Copia controllata

si  no

Responsabile Gestione Qualità  
Lofenza Cardone

Redazione (RGQ)



Verifica (DIR)

Il Direttore  
Bernardi rag. Roberto

Approvazione (Presidente)

Il Presidente  
QUAGLIA Michele

## INDICE

SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE / SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

SEZIONE 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

SEZIONE 3 – TERMINI E DEFINIZIONI

SEZIONE 4 – CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

- 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto
- 4.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate
- 4.3 Campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità
- 4.4 Definizione dei processi e loro interazione

SEZIONE 5 – LEADERSHIP

- 5.1 Leadership e impegno della direzione
- 5.2 Politica per la qualità
- 5.3 Ruoli, responsabilità ed autorità nell'organizzazione

SEZIONE 6 – PIANIFICAZIONE

- 6.1 Azione per affrontare rischi e opportunità
- 6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento
- 10.1 Pianificazione delle modifiche al SGQ

SEZIONE 7 – SUPPORTO

- 7.1 Risorse
- 7.2 Competenza
- 7.3 Consapevolezza
- 7.4 Comunicazione
- 7.5 Informazioni documentate

SEZIONE 8 – ATTIVITÀ OPERATIVE

- 8.1 Pianificazione e controllo operativi
- 8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi
- 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi
- 8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno
- 8.5 Produzione ed erogazione di servizi
- 8.6 Rilascio di prodotti e servizi
- 8.7 Controllo degli output non conformi

SEZIONE 9 – VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

- 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione
- 9.2 Audit Interni
- 9.3 Riesame della Direzione

SEZIONE 10 – MIGLIORAMENTO

- 10.1 Generalità
- 10.2 Non conformità ed azioni correttive
- 10.2 Miglioramento continuo

## 1. PRESENTAZIONE DEL CONDIFESA / SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Consorzio Provinciale per la difesa delle colture agrarie dalle avversità atmosferiche di Cuneo, in sigla: Condifesa Cuneo, è stato costituito il 13 Dicembre 1970, rogito Notaio Bollati Franco di Cuneo, ai sensi della Legge n. 364/1970. Riconosciuto con Decreto Ministeriale il 18/06/1971 con DM nr. 20768 e mod. con DM 2175 del 20/07/1977, con riconoscimento di personalità giuridica privata DGR nr. 12-38486 del 19/06/1990, opera nel settore delle attività previste dal Fondo di Solidarietà Nazionale (FSN) e dei successivi Decreti Legislativi nr. 102 del 29.03.2004, nr. 82 del 18/04/2008 e nr.32 del 26/03/2018.

Condifesa Cuneo ai sensi del D. lg.vo 102/2004 con le modifiche statutarie è stato configurato come Consorzio con attività esterna di cui all'art. 2615-ter ed è iscritto alla Camera di Commercio di Cuneo al nr. 89560 REA, il suo codice fiscale è 80023650049; successivamente è stato autorizzato dalla Prefettura di Cuneo ad operare in tutte la regioni d'Italia.

L'attività del Condifesa Cuneo ha per oggetto l'attuazione di iniziative di difesa attiva e passiva delle produzioni agricole, delle strutture aziendali agricole e delle infrastrutture agricole a favore degli associati e di promuovere e stimolare il progresso agricolo. In particolare il Consorzio, che non ha fini di lucro, potrà attuare nell'ambito delle leggi vigenti:

- a) la difesa attiva e passiva contro i rischi derivanti alle produzioni agricole e zootecniche, alle strutture aziendali ed alle infrastrutture agricole dalle avverse condizioni atmosferiche, dalle calamità naturali, dagli eventi eccezionali e dalle fitopatie;
- b) iniziative mutualistiche a favore delle aziende zootecniche;
- c) previa autorizzazione da parte della Regione competente di specifico regolamento, l'istituzione di fondi rischi ed iniziative per azioni di mutualità e di solidarietà agevolati sulle produzioni, strutture ed infrastrutture agricole degli associati ai sensi dell'art. 127 Legge 388/2000 s.m.i.;
- d) la difesa attiva e passiva, contro i danni al bestiame, come previsto dal Decreto Legislativo n.32 del 2018;
- e) l'informazione e l'educazione associativo – mutualistica degli Imprenditori agricoli;
- f) ogni altra attività utile agli interessi degli associati.

## DATI STORICI DELL'ATTIVITA'

L'attività del Condifesa di Cuneo ha avuto inizio nell'anno 1971 nel settore dell'assicurazione agevolata contro la grandine con le seguenti risultanze:

ANNO	GARANZIA	VALORE ASSICURATO	PREMIO POLIZZE (A)	COSTO ASSOCIATI (B)	%	CONTRIBUTO (C)	%	INDENNIZZI (D)	% S/P
1971/95 (*)	grandine	1.024.349.835	125.286.517	62.643.258	50%	62.643.258	50%	88.598.041	71%
1996/97	grandine	202.727.295	17.954.680	10.598.657	59%	7.336.475	41%	11.692.456	65%
1998	grandine	90.148.691	7.676.454	4.857.943	63%	2.818.511	37%	18.339.587	<b>239%</b>
	gelo	712.478	67.174	58.934	88%	8.230	12%	249.236	<b>371%</b>
	n.a.fagioli	808.178	46.961	27.759	59%	-	0%	542	1%
1999/02	grandine	404.847.221	49.277.021	30.454.477	62%	18.822.782	38%	46.056.199	93%
2003	grandine	90.853.411	11.646.637	7.239.471	62%	4.407.166	38%	3.233.336	28%
	gelo-brina	121.830	4.873	2.781	57%	2.093	43%	-	0%
2004	grandine	96.963.177	11.529.513	5.626.175	49%	5.903.360	51%	9.971.526	86%
	gelo-brina	299.400	11.542	2.866	25%	8.676	75%	-	0%
	multirischio rese	496.952	56.344	11.274	20%	45.070	80%	104.233	<b>185%</b>
2005/12	monorischio	624.300.614	50.566.724	23.190.635	46%	29.802.191	59%	43.300.457	86%
	pluririschio	310.965.508	41.133.278	14.854.858	36%	20.769.467	50%	23.207.317	56%
	multirischio rese	176.166.782	26.195.309	6.210.139	24%	19.257.834	73%	21.874.949	83%
2013	birischio	47.641.247	2.318.358	1.362.817	59%	898.741	39%	2.034.067	88%
	pluririschio	123.336.913	11.030.887	4.325.615	39%	6.836.481	62%	8.191.985	74%
	multirischio rese	36.222.784	5.146.197	1.408.363	27%	3.737.864	73%	3.163.555	61%
2014	Pluririschio 3 eventi	62.576.678	3.928.254	2.223.006	56%	1.732.490	44%	4.381.814	<b>111%</b>
	Pluririschio 4 o più eventi	43.915.678	3.875.702	1.866.195	48%	2.030.449	52%	3.531.079	91%
	Multirischio rese	105.021.075	16.849.304	5.155.790	31%	11.726.221	69%	11.407.025	68%
	strutture	23.800.477	233.932	124.894	53%	110.557	47%	43.449	19%
2015	Polizza tipo A	82.837.163	11.626.492	4.675.174	40%	6.973.475	60%	12.435.757	<b>106%</b>
	Polizza tipo B	14.439.666	1.759.789	769.654	44%	995.663	57%	2.309.167	<b>131%</b>
	Polizza tipo C	81.944.952	6.491.679	3.338.658	51%	3.190.014	49%	7.139.614	<b>110%</b>
	Strutture	23.553.696	219.686	118.392	54%	103.111	47%	27.469	12%
	Zootecnia	11.063.234	155.699	75.328	48%	80.370	52%	-	-
2016	Polizza tipo A	85.525.003	11.880.071	4.748.759	40%	7.153.100	60%	11.750.090	99%
	Polizza tipo B	15.828.540	2.326.027	1.050.429	45%	1.284.293	55%	3.137.049	<b>135%</b>
	Polizza tipo C	86.247.702	6.366.149	3.299.003	52%	3.104.029	49%	7.512.452	<b>118%</b>
	Strutture	23.743.154	223.339	120.317	54%	104.860	47%	85.525	38%
	Zootecnia	11.675.341	253.017	123.224	49%	129.793	51%	206.437	81%
	Non agevolate	5.061	261	268	103%	0	0%	-	-
2017	Polizza tipo A	83.156.275	11.608.824	4.674.209	40%	6.957.329	60%	19.063.464	<b>164%</b>
	Polizza tipo B	19.872.588	2.721.889	1.212.653	45%	1.518.904	56%	4.120.232	<b>151%</b>
	Polizza tipo C	82.120.971	6.318.062	3.211.289	51%	3.144.014	50%	3.579.020	57%
	Strutture	23.547.723	228.897	123.336	54%	105.004	46%	15.468	7%
	Zootecnia	26.483.726	497.920	245.878	49%	247.380	50%	420.442	84%
	Non agevolate	21.581	1.294	1.327	103%	0	0%	0	0%
2018	Polizza tipo A	71.330.826	10.720.622	3.595.425	34%	7.138.271	67%	7.494.931	70%
	Polizza tipo B	43.078.241	8.495.954	3.008.173	35%	5.503.592	65%	6.964.656	82%
	Polizza tipo C	82.983.482	7.062.854	3.207.057	45%	3.890.002	55%	5.565.241	79%
	Polizza tipo E	25.537	2.076	1.027	49%	1.061	51%	0	0%
	Polizza tipo F	1.902.420	128.234	61.885	48%	66.978	52%	64.306	50%
	Strutture	24.180.531	230.619	124.285	54%	108.242	47%	44.232	19%
	Zootecnia	33.720.397	675.562	333.070	49%	342.333	51%	495.646	73%
	Non agevolate	19.684	2.872	2.944	103%	0	0%	0	0%

ANNO	GARANZIA	VALORE ASSICURATO	PREMIO POLIZZE (A)	COSTO ASSOCIATI (B)	%	CONTRIBUTO (C)	%	INDENNIZZI (D)	% S/P
2019	Polizza tipo A	69.816.187	10.468.724	3.480.571	33%	6.999.875	67%	7.076.562	68%
	Polizza tipo B	48.456.133	9.560.255	3.388.943	35%	6.189.166	65%	6.819.099	71%
	Polizza tipo C	80.698.369	6.674.517	2.761.639	41%	3.939.050	59%	1.326.489	20%
	Polizza tipo E	48.162	3.386	1.393	41%	2.000	59%	246	7%
	Polizza tipo F	3.420.477	251.641	126.899	50%	126.180	50%	0	0%
	Strutture	22.206.346	214.685	116.306	54%	100.283	47%	56.473	26%
	Zootecnia	45.793.334	867.625	423.090	49%	444.547	51%	652.652	75%
Non agevolate	22.185	920	943	103%	0	0%	0	0%	
2020	Polizza tipo A	69.383.645	9.634.676	3.171.308	33%	6.473.055	67%	8.570.944	89%
	Polizza tipo B	52.938.059	11.189.193	3.800.835	34%	7.403.671	66%	10.010.943	89%
	Polizza tipo C	82.221.521	7.278.793	2.935.909	40%	4.368.823	60%	5.945.897	82%
	Polizza tipo E	9.430	528	230	43%	300	57%	-	-
	Polizza tipo F	2.243.200	147.175	72.538	49%	75.416	51%	243.710	165%
	Strutture	20.385.614	220.070	120.638	55%	101.685	46%	319.797	145%
	Zootecnia	42.558.040	1.027.483	500.064	49%	527.402	51%	-	-
Non agevolate	-	-	-	-	-	-	-	-	
2021 (**)	Polizza tipo A	75.559.711	11.750.544	3.525.163	30%	8.225.381	70%	22.077.481	188%
	Polizza tipo B	45.809.264	9.328.290	2.798.487	30%	6.529.803	70%	15.400.882	165%
	Polizza tipo C	78.232.005	5.900.515	1.770.155	30%	4.130.360	70%	5.641.429	96%
	Polizza tipo E	-	-	-	-	-	-	-	-
	Polizza tipo F	2.287.705	126.755	44.364	35%	82.391	65%	172.095	136%
	Strutture	26.245.106	289.658	134.520	46%	155.138	54%	-	-
	Zootecnia	31.518.906	877.964	426.561	49%	451.403	51%	641.192	73%
Non agevolate	24.841	1.118	1.146	103%	-	0%	-	-	
<b>TOTALI</b>		<b>5.195.461.968</b>	<b>560.647.864</b>	<b>249.969.373</b>	<b>45%</b>	<b>307.365.663</b>	<b>55%</b>	<b>473.767.942</b>	<b>85%</b>

(\*) Nota Bene: con D.P.R. n. 324 del 17 maggio 1996 sono introdotti i parametri contributivi per la concessione del contributo statale.

(\*\*) Per il 2021 il calcolo del contributo indicato è stato effettuato sul premio senza tener conto dei parametri, dei limiti e della clausola di salvaguardia

Con l'anno 2003 e 2004 il Condifesa ha iniziato ad assicurare anche il rischio gelo/brina. Nel 2004 sono iniziate le prime coperture assicurative multirischio sulle rese per la stabilizzazione del ricavo aziendale a seguito di avversità atmosferiche che nel 2014 hanno raggiunto il 45% dei valori assicurati. Dal 2013 non è più possibile assicurare il solo rischio grandine e dal 2014 il rischio gelo può essere assicurato solo nella polizza multirischio.

Le convenzioni assicurative attive alle quali qualsiasi associato può aderire per la copertura dei relativi rischi sono le seguenti:

- Polizza tipo a: catastrofali + frequenza + accessorie;
- Polizza tipo b: catastrofali + almeno 1 di frequenza;
- Polizza tipo c: frequenza + eventualmente 1 o entrambe le accessorie;
- Polizza tipo d: catastrofali;
- Polizza tipo e: sperimentale;
- Polizza tipo f: 2 avversità di frequenza;

- Polizza strutture;
- Polizza zootecnica.

## SITUAZIONE SOCI

I Soci fondatori furono 80 produttori della Provincia di Cuneo che il giorno 13 dicembre 1970 si riunirono nella Sala della Camera di Commercio di Cuneo, con il Notaio Franco Bollati.

Alla data del 31 dicembre 2021 i Soci effettivi sono **Nr. 3018**.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nella redazione del presente Manuale della Qualità e delle relative Procedure della Qualità, Condifesa Cuneo ha preso a riferimento le seguenti norme:

- UNI EN ISO 9000:2015 – Sistemi di gestione per la qualità: Fondamenti e terminologia
- UNI EN ISO 9001:2015 – Sistemi di gestione per la qualità: Requisiti
- UNI EN ISO 19011:2018 – Sistemi di gestione per la qualità: Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
- Decreto Legislativo 26 marzo 2018, n.32 – Modifiche al decreto legislativo 29 marzo 2004, n.102, in attuazione dell'articolo 21 della legge 28 Luglio 2016, n.154. (18G00057) (GU Serie Generale n.86 del 13-04-2018)
- Legislativo n.231 del 8 giugno 2001 – Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art.11 della legge n.300 del 29 settembre 2000
  - a) Modello di organizzazione, gestione e controllo del Condifesa Cuneo
  - b) Codice etico del Condifesa Cuneo
- Decreto Legislativo n.33 del 14 Marzo 2013 - Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni e dagli enti vigilati e controllati

### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

AC	=	Azioni correttive
AP	=	Azioni preventive
MQ	=	Manuale Qualità
NC	=	Non conformità
PQ	=	Procedura Qualità
RNC	=	Rapporto di non conformità
MR	=	Modello di registrazione
SGQ	=	Sistema di Gestione per la Qualità
AI	=	Audit Interni
RAMM	=	Responsabile Amministrazione
RACQ	=	Responsabile Acquisti
RGQ	=	Responsabile Sistema di Gestione della Qualità
RAS	=	Responsabile Adesione Soci
RDIR	=	Rappresentate della Direzione
DIR	=	Direzione
RSPP	=	Responsabile Sicurezza, Prevenzione e Protezione
ORG	=	Organigramma
MC	=	Mappatura delle competenze
EDV	=	Elenco documenti validi
EDD	=	Elenco distribuzione documenti
ENV	=	Elenco norme in vigore
VER	=	Verbale
LFQ	=	Lista fornitori qualificati
SF	=	Scheda fornitore
PAP	=	Piano addestramento e formazione del personale
SPE	=	Scheda personale
RIES	=	Riesame della Direzione
POL	=	Politica della qualità

## 4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

### 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

Per garantire il reddito delle aziende agricole piemontesi dal 1970 sono stati costituiti in base alle leggi 364/70 – 590/81- 185/1992 – 102/2004 – 32/2018 nove Consorzi di Difesa delle produzioni agricole (Condifesa di Alessandria, Condifesa di Asti; Condifesa di Casale Monferrato, Condifesa di Cuneo, Condifesa di Novara e Novara Uno, Condifesa di Torino, Condifesa di Vercelli-Biella, Vercelli due). Ora dal 2015 si è aggiunto un nuovo Condifesa “Cosman” per cui ad oggi i Condifesa sono in totale dieci.



Nel 1985 è stata costituita, a livello regionale, un'Associazione che raggruppa tutti i Condifesa del Piemonte. Dal 2020 i Condifesa aderenti al Condifesa Piemonte si sono ridotti a sei; i Condifesa di Alessandria, Casale Monferrato, Novara Uno e Vercelli due hanno disdetto l'adesione in quanto non in linea con le direttive dell'associazione nazionale ASNACODI.

Il nostro Condifesa, nato il 13/12/1970 per operare solo nella provincia di Cuneo, a livello regionale è il 1° in termine di valori assicurati e di premi assicurativi.

A livello nazionale il nostro Condifesa per valori assicurati si attesta tra i primi dieci Condifesa (rilevazione dati da ASNACODI, associazione nazionale dei Consorzi).

Con l'ingresso del Condifesa COSMAN nella compagine dei Consorzi piemontesi, ora Organismi di difesa, il Condifesa Cuneo, al fine di poter garantire ai propri Soci anche le coperture assicurative sulle produzioni zootecniche a far data dalla campagna assicurativa dell'anno 2015 ha stipulato apposite convenzioni per polizze collettive nel settore zootecnico.

Con la variazione dello Statuto avvenuta in assemblea straordinaria generale dei Soci in data 11 Marzo 2017, il Consorzio dopo l'approvazione da parte della Prefettura di Cuneo con la registrazione al nr.359 nel Registro delle P.G. può operare, non solo più a livello provinciale e regionale ma anche a livello nazionale.

Visto che alcuni imprenditori agricoli cuneesi hanno investito in altre Regioni, nell'anno 2017 sono state assicurate produzioni anche nella regione del Lazio.

Con il Decreto legge nr. 32 del 26/03/2018 è stata modificata la normativa che sino ad oggi regolava i Consorzi di difesa con il decreto legge 102/2004.

Con il nuovo decreto, in linea con la libera concorrenza ogni Organismo di difesa può operare in ogni parte d'Italia, senza più vincoli territoriali e senza più diritti di opzione che i produttori dovevano sottoscrivere qualora fossero iscritti in più di un Ente similare.

### Difesa attiva

In provincia di Cuneo, è molto diffusa la difesa attiva sulle produzioni frutticole mediante installazione di Reti antigrandine e antipioggia e impianti antibrina.

Gli imprenditori cuneesi dopo aver visitato gli impianti antigrandine e antibrina nelle aziende trentine, con l'aiuto finanziario della Regione Piemonte nel 1999 (primi impianti) e a seguire con i due Piani consortili di difesa attiva finanziati sempre dalla Regione Piemonte e attivati dal Condifesa Cuneo negli anni 2002/2008 sono stati coperti oltre 1.000 ha di superficie a produzione frutticola.

Dal 2011 sono proseguite le installazioni di reti con il finanziamento attraverso i PSR della Regione Piemonte in parte finanziati dalla U.E.

L'azione ha lo scopo di sostenere la redditività e la competitività delle aziende agricole di fronte alle avversità atmosferiche e alle calamità naturali di tipo abiotico operando sulla prevenzione dei rischi. Il finanziamento pubblico, destinato ad agricoltori attivi, prevede finanziamenti fino al 50% della spesa ammissibile per la realizzazione di impianti di protezione con reti antigrandine.

### Difesa passiva

La difesa passiva è attuata attraverso la copertura assicurativa che a partire dal 2005, specialmente per le produzioni frutticole, si iniziava in provincia di Cuneo le coperture multi-rischio. Non si copriva solo più l'evento grandine, ma con il passare degli anni gli eventi atmosferici assicurati sono stati incrementati con coperture per rischi da Gelo, Vento forte, eccesso di pioggia, siccità.

Le aziende assicurate nel 2017 sono state il 72% (nr.2455 aziende) della base sociale, le aziende più imprenditoriali e previdenti nella difesa del proprio reddito hanno assicurato oltre alla grandine il rischio Gelo (nr. 434 aziende).

Aziende che hanno ricevuto gli indennizzi per l'evento del gelo avvenuto nei giorni 19 e 20 aprile 2017.

Le aziende indennizzate dalle Compagnie sono state nr.1132 con risarcimento danni oltre 27 milioni di euro.

Gli eventi atmosferici nel 2017 si sono sviluppati su 112 giorni.

Si auspica che nel prossimo futuro le aziende agricole assicurate si incrementino, in quanto come imprenditori non possono più permettersi di rischiare con perdite di reddito notevole visti i cambiamenti climatici che stiamo vivendo.

## **AZIENDE AGRICOLE**

Diminuiscono le aziende, soprattutto quelle piccole Il risultato che più salta all'occhio è senza dubbio la diminuzione del numero di aziende agricole rispetto al censimento precedente, condotto nel 2000. In Piemonte la diminuzione è stata del 37% (si è passati dalle 107 mila aziende del 2000 a poco più di 67 mila aziende nel 2010).

In Piemonte, inoltre, la diminuzione ha riguardato soprattutto le aziende di piccola dimensione. Merita precisare che i confronti con il 2000 vengono effettuati avendo ricalcolato i risultati del 5° censimento sulla base dei nuovi criteri di inclusione nel campo di osservazione comunitario del censimento 2010 adottati in forza del regolamento (CE) n. 1166/2008 sopra citato. Nei precedenti censimenti venivano rilevate tutte le aziende agricole, anche di piccolissima dimensione ("universo Italia"), e per i confronti internazionali veniva calcolato a posteriori l'universo CE, sulla base delle regole di inclusione di volta in volta vigenti. Le differenze fra i diversi campi di osservazione sono sempre state rilevanti in termini di numero di aziende ma trascurabili in termini di superficie agricola utilizzata (SAU) o di unità di bestiame. Ad esempio, le 14 mila aziende che nel 2000 non rientravano nel campo di osservazione CE ricalcolato con le regole attuali rappresentavano l'11,6%

del totale, ma avevano complessivamente soltanto 692 ettari di SAU, pari allo 0,06% del totale. Inoltre, la loro consistenza zootecnica rappresentava meno dello 0,01% del totale e il loro peso economico espresso in UDE (unità dimensione economica) non raggiungeva lo 0,13%. Per questi motivi, si ritiene che tutti i confronti con i passati censimenti siano da ritenere corretti, anche se la base aziendale di riferimento (l'universo) è inevitabilmente diversa. Aumentano le società, variano le forme di conduzione. La riduzione del numero di aziende agricole ha interessato soprattutto le aziende individuali, che sono calate del 40%. Le aziende in forma societaria, invece, sono aumentate di numero: le società semplici di 1.195 unità, le altre società di persone di 93 unità, le società di capitali di 143 unità e le società cooperative di 18 unità. Sono invece risultate stazionarie, nel complesso, le altre forme giuridiche (prevalentemente a carattere pubblico o senza fine di lucro). Considerando invece la forma di conduzione, spicca l'aumento delle forme diverse dalla conduzione diretta e dalla conduzione con salariati. Mentre infatti le aziende con queste forme di conduzione sono diminuite sia in valore assoluto che in peso della SAU da loro condotta (pur mantenendo un'incidenza in termini di SAU dell'83% e del 10% rispettivamente), le "altre forme di conduzione" (soccida, proprietà collettive ecc.) sono passate da 87 unità a 815 unità, le quali ora rappresentano il 7% della SAU regionale. A proposito delle proprietà collettive, peraltro, occorre considerare che nel 6° censimento è stata posta particolare attenzione alla rilevazione degli usi civici di pascolatico, in conseguenza di un preciso requisito del regolamento (CE) n. 1166/2008.

### **SAU AGRICOLA**

Superficie agricola quasi costante, aziende più grandi. In Piemonte la diminuzione del numero di aziende è avvenuta a fronte di una sostanziale tenuta della SAU, la cui contrazione è stata soltanto del 2%, la più bassa fra tutte le Regioni del Centro-Nord. Di conseguenza la SAU media aziendale è aumentata, passando dai 10 ettari del 2000 ai 15,8 ettari del 2010. Si tratta di un aumento relativo di oltre il 57%, il più consistente fra le Regioni del Centro-Nord - dopo il Lazio e la Provincia autonoma di Trento - che pone la SAU media del Piemonte al quarto posto in Italia, dopo la Sardegna, la Lombardia e la Valle d'Aosta. Si tratta comunque di valori ancora ben distanti dai principali Paesi dell'Unione europea: Regno Unito (53,8 ha), Francia (52,1 ha), Germania (45,7 ha), Spagna (23,8 ha). L'aumento della SAU media aziendale è avvenuto in parte mediante l'acquisto di terreni, in parte attraverso l'affitto o l'uso gratuito. Dal 2000 al 2010, infatti, in Piemonte l'incidenza della SAU in proprietà è scesa dal 62% al 48% del totale, mentre quella della SAU in affitto è passata dal 35% al 46% e quella in uso gratuito dal 3% al 7%. Accanto a Comuni, in prevalenza di collina, ove la SAU media non raggiunge i 5 ha, si hanno Comuni, sia in pianura che, all'opposto, in montagna, ove la SAU media supera i 50 ha. In particolare, fra i Comuni di pianura spiccano quelli dell'areale risicolo, quasi tutti caratterizzati da SAU medie superiori ai 50 ha. È evidente la drastica riduzione delle coltivazioni permanenti (soprattutto fino al 2000) e il recupero dei prati permanenti e pascoli nell'ultimo periodo.

Tiene la pianura, prosegue il calo in montagna. La SAU in Piemonte nel corso degli ultimi 40 anni è diminuita quasi di 1/4, passando dai 13.665 km<sup>2</sup> del 1970 agli attuali 10.470 km<sup>2</sup>. Nello stesso periodo, la sua incidenza rispetto alla superficie territoriale, che è pari a 25.400 km<sup>2</sup>, è scesa dal 53,8% al 41,2%. Oggi la SAU è concentrata nelle zone di pianura, soprattutto quelle risicole (Province di Vercelli, Novara e Biella) e quelle a connotazione foraggiera (**Provincia di Cuneo** e territori limitrofi della Provincia di Torino) o cerealicola (Provincia di Alessandria). Si osserva inoltre una buona tenuta della SAU anche nelle zone a caratterizzazione viticola (Langhe, Monferrato e sue propaggini a est verso il Tortonese) o frutticola (Saluzzese). L'abbandono della montagna è inoltre drammaticamente confermato, anche se spiccano alcune situazioni di cospicua presenza di alpeggi (in particolare nelle Valli Ossolane). Il peso odierno delle tre zone altimetriche in termini di estensione della SAU è il seguente: pianura 48%, collina 28%, montagna 23%. Nel 1970 la situazione era invece molto più equilibrata: pianura 37%, collina 32%, montagna 31%. **La SAU piemontese è localizzata per il 30% nella Provincia di Cuneo** e per il 25% in quella di Torino. Seguono, distanziate, Alessandria (15%), Vercelli (10%) e Asti (7%). Per i seminativi, invece, la Provincia di Alessandria

è la prima per estensione (23%), seguita da **Cuneo (22%)** e Torino (20%). **Le coltivazioni permanenti (principalmente vite, fruttiferi e castagneti da frutto) sono fortemente concentrate nella Provincia di Cuneo** che detiene oltre il 53% della superficie regionale, seguita da Asti con il 21% e da Alessandria con il 17%. I prati permanenti e pascoli sono presenti soprattutto in Provincia di Torino (37% del totale regionale), **seguita da Cuneo (34%)** e, a distanza, dal Verbanò-Cusio-Ossola (11%).

## **VITICOLTURA**

La superficie a vite in Piemonte nel corso degli ultimi 50 anni è diminuita del 65%: mentre, infatti, nel 1961 il 1° censimento generale dell'agricoltura aveva rilevato una superficie a vite di quasi 132 mila ettari, il censimento appena concluso si è fermato poco sopra quota 46 mila. Anche l'incidenza della superficie a vite sulla SAU è scesa da un censimento all'altro. In altri termini, la superficie a vite è diminuita in misura maggiore rispetto alla SAU. Nel 1961 l'incidenza era dell'8,3%, ma nel 1970 era già soltanto al 7,3% e nel 1982 al 6,1%. Oggi è attestata sul 4,5%. La diminuzione della superficie a vite non ha interessato in maniera omogenea le diverse Province, né i diversi areali all'interno di ciascuna Provincia, come risulta evidente dalla figura 6. Fino al 3° censimento (anno 1982) la Provincia di Alessandria era la più vitata del Piemonte, poi il primato è passato ad Asti e con il **6° censimento a Cuneo**. Nel 2010 la "Provincia Granda" ha fatto registrare una superficie a vite di poco superiore ai 16 mila ettari, circa 500 in più rispetto alla Provincia di Asti e ben 3.500 in più rispetto a quella di Alessandria. La Provincia di Cuneo, inoltre, si caratterizza per una sostanziale tenuta della superficie a vite lungo l'intero cinquantennio: essa ha conservato, infatti, oltre 83% della superficie a vite censita nel 1961, mentre Asti ne ha mantenuto soltanto il 34%, Alessandria il 27% e le restanti Province, nel loro complesso, il 12%. Oggi la viticoltura piemontese, eccezion fatta per porzioni limitate di territorio localizzate altrove, è concentrata nelle colline delle **Langhe, dei Roeri e del Monferrato**: non a caso, nell'areale di riferimento del sistema vitivinicolo candidato all'inserimento nella lista dei siti di eccezionale valore dell'Unesco

## **ZOOTECNIA**

Lieve incremento, domina la **provincia di Cuneo** La consistenza del bestiame rilevata al 6° censimento è quella relativa alla data di riferimento del censimento stesso, ossia il 24 ottobre 2010. Al fine di poter confrontare specie e categorie di bestiame differenti fra loro, il numero dei capi è stato convertito in unità di bestiame (UBA), che sono una misura standard adottata a livello internazionale. La concentrazione degli allevamenti bovini e suini è nella **pianura cuneese** e nei territori limitrofi della Provincia di Torino. Gli allevamenti avicoli, invece, presentano una maggiore dispersione territoriale. Al 24 ottobre 2010 sono risultati attivi in Piemonte poco meno di 20 mila allevamenti, con una consistenza complessiva di 1,040 milioni di UBA, in leggero incremento rispetto al censimento precedente, nel quale alla data di riferimento del 22 ottobre 2000 erano stati rilevati capi per 1,028 milioni di UBA. I bovini sono gli allevamenti più importanti in termini di UBA, poiché rappresentano il 55% delle UBA complessive (la situazione è praticamente la stessa di 10 anni fa). Seguono i suini, con il 29% delle UBA complessive (in leggero incremento rispetto al 2000, quando il peso relativo era del 25%) e gli avicoli, con il 13% delle UBA complessive (erano il 18% nel 2000). Tutti gli altri allevamenti (bufalini, equini, ovini, caprini, conigli, struzzi ecc.) considerati complessivamente, non rappresentano che il 3% del totale (in leggero aumento rispetto al 2000). Gli allevamenti sono localizzati prevalentemente nella zona altimetrica di pianura, che rappresenta oltre il 66% delle UBA complessive (in aumento rispetto al 2000, quando il peso relativo della pianura era del 62%) e l'83% di quelle relative ai suini. Sensibilmente distanziate sono la collina (25% del totale) e la montagna (9% del totale, in ulteriore calo rispetto al 2000, quando il peso della montagna era superiore al 10%). **La Provincia di Cuneo** si conferma la più importante dal punto di vista zootecnico: al 24 ottobre 2010 deteneva il 56% delle UBA regionali (in ulteriore aumento rispetto al 2000, ove la sua incidenza era comunque superiore al 52%) e addirittura il 72% di quelle dei suini. La Provincia di Torino si conferma al 2° posto, con il 23% delle UBA complessive, il 30% di quelle bovine, il 13% di quelle suine, il 12% di quelle avicole e il 31% delle restanti specie (superando, in

quest'ultima categoria, anche la Provincia di Cuneo, che si ferma al 28%). Fra le altre Province, Vercelli è la seconda per importanza nel comparto avicolo (20% delle UBA complessive), nel quale si segnala anche la Provincia di Asti, al quarto posto con il 10% delle UBA.

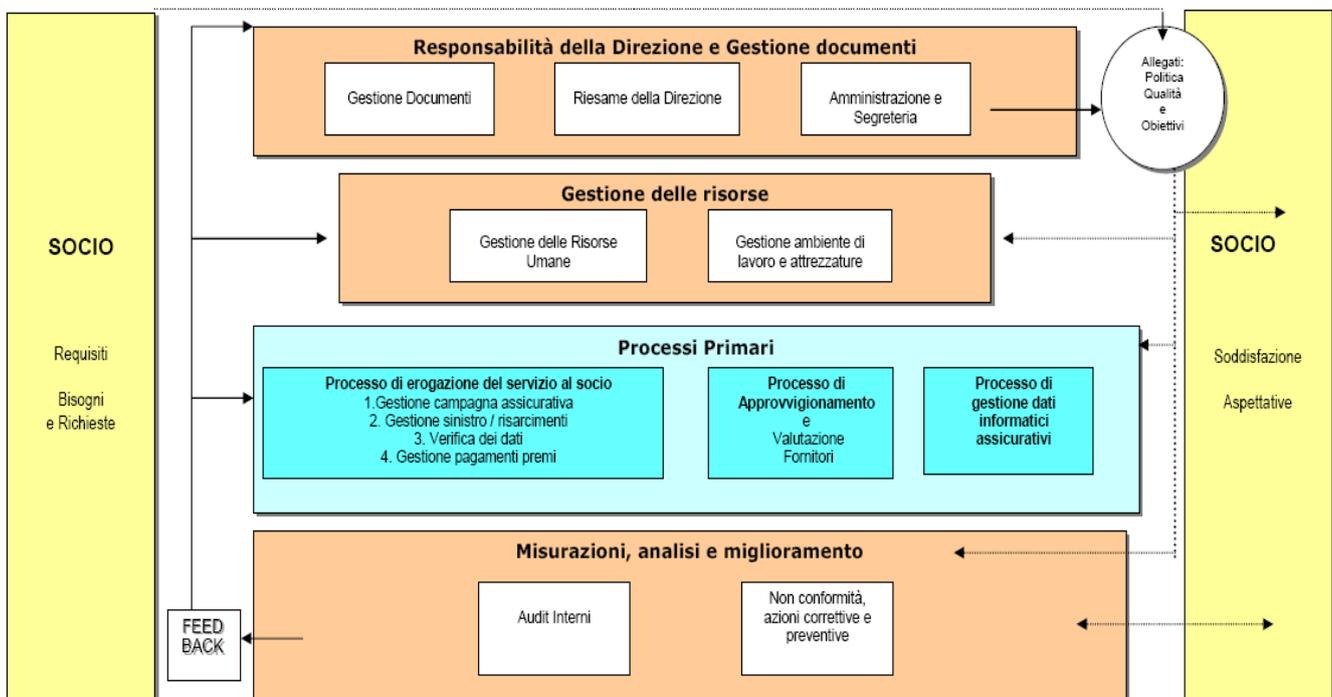
## 4.2 Esigenze ed aspettative delle parti interessate

Vedasi allegato "Le parti interessate di Condifesa Cuneo".

## 4.3 Campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità riguarda tutte le attività inerenti il servizio offerto dal Consorzio relative all'attuazione a favore degli associati di iniziative di difesa attiva e passiva contro i rischi derivanti alle produzioni agricole, alle strutture aziendali agricole ed alle infrastrutture agricole, dalle avverse condizioni atmosferiche, dalle calamità naturali, dagli eventi eccezionali e dalle fitopatie, mediante stipulazione di contratti di assicurazione agevolati con contributo nazionali ed europei.

## 4.4 Definizione dei processi e loro interazione



## 5. LEADERSHIP

### 5.1 Leadership e impegno della Direzione

La direzione si impegna ad attuare e tenere aggiornato il SGQ e migliorarne con continuità la sua efficacia attraverso:

- la creazione e mantenimento in consorzio della consapevolezza dell'importanza di soddisfare i requisiti dei soci, attraverso l'informazione ed il coinvolgimento degli stessi,
- la definizione e la divulgazione della politica della qualità e degli obiettivi per la qualità che rispecchiano la visione strategica,
- l'impostazione di una struttura flessibile in termini di processi del SGQ, sia di supporto che realizzativi e la gestione in termini di disponibilità e adeguatezza delle necessarie risorse umane e tecnologiche,
- la conduzione di Riesami della direzione con frequenza almeno annuale.

### 5.2 Politica per la Qualità

La Direzione ritiene che il Condifesa di Cuneo debba perseguire i seguenti obiettivi primari, che vengono dettagliati nell'elenco degli obiettivi strategici annualmente indicati nel Riesame della Direzione:

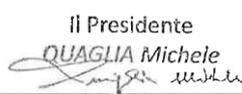
- Migliorare la comunicazione con i Soci sia verso che dagli stessi;
- Promuovere attraverso l'Associazione Nazionale As.na.co.di. l'elaborazione di polizze assicurative innovative (ricavi) a livello sperimentale in collaborazione con ISMEA ed ANIA al fine di tutelare ulteriormente il reddito dell'imprenditore agricolo anche dai rischi di mercato;
- Sviluppare attraverso l'Associazione Nazionale As.na.co.di. fondi mutualistici efficaci e sostenibili economicamente per il socio.

A tale scopo la direzione attua e tiene aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità attuando quanto segue:

- fornendo un servizio completo, puntuale e documentato e di soddisfazione ai soci, nel rispetto dello standard qualitativo richiesto, dei requisiti espliciti, impliciti e cogenti (vedasi Manuale della Qualità

paragrafo 7.1 Pianificazione e controllo dell'erogazione del servizio e paragrafo 7.5 Produzione ed erogazione del servizio);

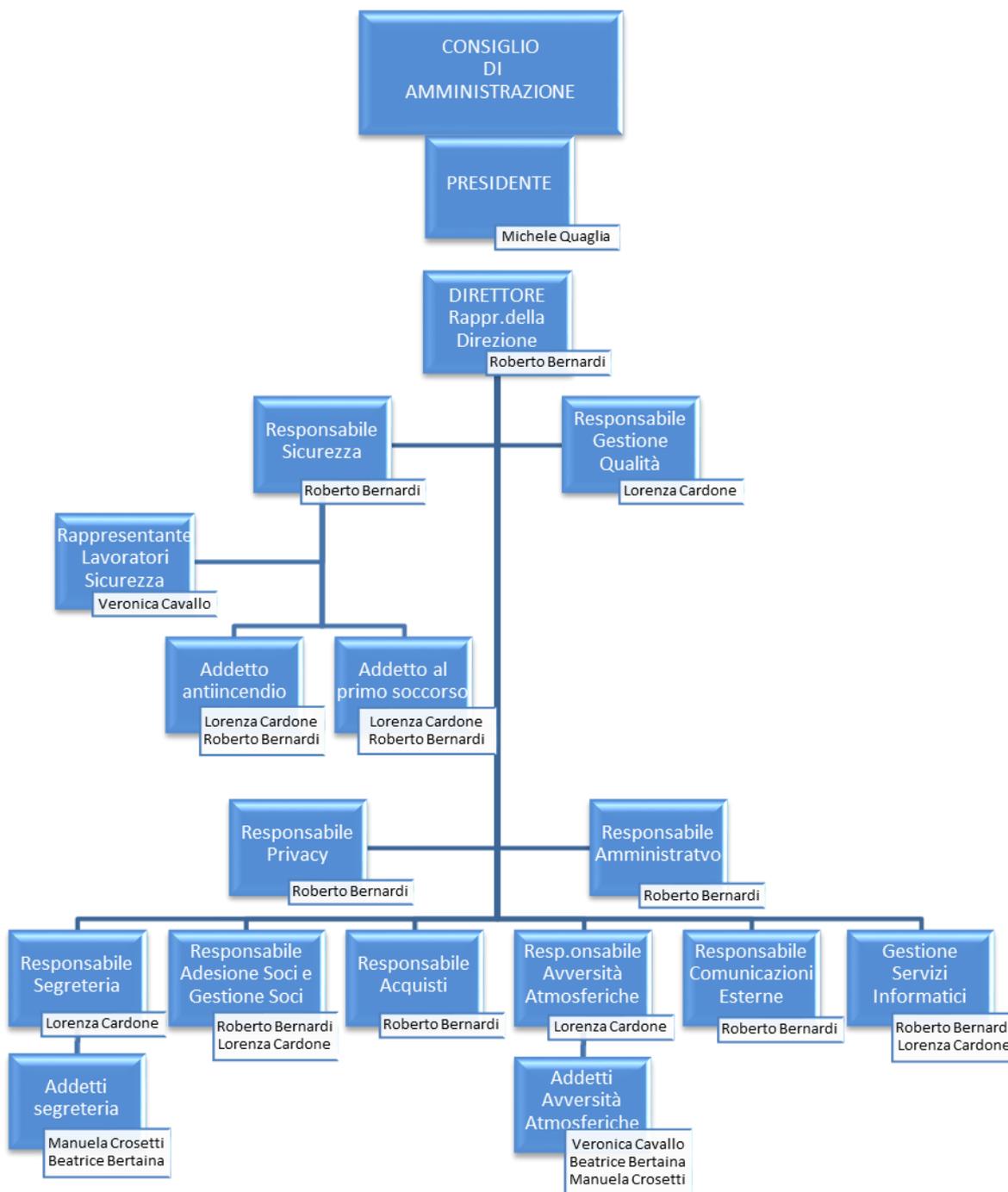
- ❑ perseguendo l'aggiornamento ed il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Qualità;
- ❑ definendo e riesaminando annualmente, in occasione del "riesame della direzione", gli obiettivi per la qualità;
- ❑ comunicando la politica della Qualità a tutta l'organizzazione interna e verificandone la comprensione ad ogni livello;
- ❑ riesaminando la politica per confermarne annualmente l'idoneità in occasione del "riesame della direzione".

Il Presidente,   
Il Presidente, \_\_\_\_\_

### 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

La Direzione, con piena condivisione ed approvazione del Presidente e del Consiglio di Amministrazione, ha definito e documentato le responsabilità delle sue funzioni aziendali, per le attività che influenzano la qualità del servizio, attraverso l'organigramma aziendale. Tali documenti sono pubblici all'interno dell'azienda e vengono aggiornati in caso di cambiamenti.

## Organigramma nominativo di Condifesa Cuneo



## Funzionigramma e Mansionigramma di Condifesa Cuneo

Le responsabilità di tipo generale delle varie funzioni aziendali sono riportate di seguito.

### **Presidente**

Ha la rappresentanza legale dell'Associazione e la firma sociale.

Adotta i provvedimenti occorrenti per lo svolgimento dell'attività.

Esegue le deliberazioni degli altri Organi Sociali.

Presiede il Consiglio di Amministrazione, il quale è investito della gestione dell'Associazione e potrà quindi compiere tutti gli atti e le operazioni ordinarie e straordinarie di amministrazione che comunque rientrino negli scopi sociali, fatta eccezione soltanto per quelli che, per disposizione di Legge o dello Statuto, siano riservati all'Assemblea. Spetta al Consiglio di Amministrazione: nominare il Direttore, dare esecuzione alle delibere dell'Assemblea, redigere il bilancio con allegata relazione illustrativa, elaborare i programmi per le attività dell'anno successivo, assumere, sospendere, licenziare il personale dipendente, fissando mansioni e retribuzioni, provvedere alla formazione ed aggiornamento degli elenchi dei Soci, deliberare circa il recesso, la decadenza e l'esclusione dei Soci, deliberare sulle penalità da comminare ai Soci per inadempienza contrattuale, curare l'attuazione delle iniziative di difesa attiva e passiva e dei fondi mutualistici, promuovere studi e iniziative che interessano la difesa attiva e passiva dell'agricoltura provinciale, vigilare sulla riscossione dei contributi associativi ed assicurativi posti a carico dei Soci.

### **Direttore/Rappresentante della Direzione**

Responsabile della gestione e del coordinamento generale delle attività e delle risorse interne e dei rapporti con i Soci, con le istituzioni, le Compagnie Assicuratrici, con il Presidente ed il Consiglio di Amministrazione. Coinvolge tutta la struttura, per il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente.

E' responsabile dell'ufficio ed è il capo del personale. Adotta le iniziative necessarie all'assistenza tecnico-amministrativa dei Soci sulla base delle direttive e deleghe del Consiglio di Amministrazione.

### **Responsabile della Protezione dei Dati Personali**

Dal C.d.A. è stato approvato il Documento programmatico sulla sicurezza in data 4/03/2006 ed è stato nominato il Responsabile.

La figura del Responsabile del Servizio di Protezione dei Dati è ricoperta dal Direttore che si avvale della collaborazione di un consulente esterno qualificato per la parte gestionale e operativa.

**Responsabile Gestione Qualità**

Alle dirette dipendenze del Direttore, risponde del mantenimento del SGQ, verifica l'attuazione delle diverse procedure per la qualità e propone al Direttore azioni correttive di rilievo, si accorda con i diversi responsabili per piccoli interventi di mantenimento del sistema. Si avvale della possibilità di consultare enti esterni quali enti di certificazione, consulenti, ecc. Fornisce relazioni sull'esito delle ispezioni, avanza proposte di miglioramento della qualità, risponde della corretta emissione della documentazione per la qualità attraverso l'utilizzo di appositi moduli. E' responsabile della raccolta di N.C., propone al D.G. Azioni Correttive e Azioni Preventive. E' responsabile della raccolta ed analisi dei dati relativi al questionario conoscitivo "soddisfazione Soci".

**Responsabile Sicurezza e Prevenzione**

Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ai sensi del D. Lg.vo 19.09.1994 n. 626 prima e oggi del T.U. 81/2008 è il Sig. Bernardi Roberto a far data dal 19/01/1995 come da comunicazione all'ASL ed all'ISPettorato DEL LAVORO di Cuneo.

Individua e valuta i fattori di rischio.

Individua ed elabora misure e procedure per la sicurezza sul lavoro. Programma e fornisce informazione e formazione ai lavoratori. Assume compiti relativi a prevenzione incendi, evacuazione e pronto soccorso.

La figura del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione è ricoperta dal Direttore, che si avvale della collaborazione di un Consulente esterno qualificato per la parte gestionale ed operativa.

**Responsabile Amministrativo**

Responsabile del settore contabile e amministrativo.

Garantisce la corretta gestione finanziaria ordinaria (pagamenti, incassi, contributi, scadenze fiscali, redazione bilancio), presidia la corretta applicazione delle condizioni definite con gli Istituti di Credito e mantiene i rapporti ordinari con gli Istituti di Credito.

Mantiene i seguenti rapporti di consulenza:

- **UNIONCOOP di Cuneo** che svolge il servizio paghe e contributi (Modello 770);
- **STUDIO COMMERCIALISTI Dr. Gramondi di Cuneo** per consulenza Contabile e Fiscale (Modello Unico);
- **STUDIO LEGALE Avv. Collidà di Cuneo** per consulenza legale all'Ente;

Predisporre ed istruisce le pratiche relative alle domande contributive rivolte al Ministero per le Politiche Agricole.

Responsabile dell'elaborazione e dell'invio dei dati annuali al Ministero per le Politiche Agricole, AGEA.

Responsabile del registro presenze del personale.

Garantisce la corretta gestione amministrativa e finanziaria della Società.

### **Responsabile Segreteria**

Addetta, della corrispondenza in partenza e in arrivo, del protocollo della corrispondenza, dell'archiviazione dei certificati assicurativi, denunce di danno e bollettini di campagna relativi al settore calamità atmosferiche.

Addetta all'attività di reception, gestione e programmazione delle comunicazioni.

Esegue le varie mansioni che le vengono affidate dal Direttore e dai responsabili di settore (inserimento dati settore calamità atmosferiche, archiviazione documenti, lavori di supporto agli altri settori).

Svolge mansioni di segreteria varia (approvvigionamento materiale di cancelleria, ritiro e consegna documenti in uffici esterni, servizio stampa, ecc.).

### **Responsabile Adesioni Soci**

Stabilisce le modalità ed i criteri secondo le quali i Soci possono stipulare le adesioni alle varie coperture assicurative concordate e sottoscritte con le Compagnie di Assicurazione. Coordina le risorse umane interne riguardo l'acquisizione dei dati e dei documenti relativi alle predette adesioni dei Soci, nonché le procedure e la comunicazione agli stessi dei contributi assicurativi e/o associativi che devono versare al Consorzio.

### **Responsabile Acquisti**

Responsabile del coordinamento generale dei rapporti con le Compagnie Assicuratrici.

Conduce le trattative finalizzate alla stipula dei contratti assicurativi con le Compagnie di Assicurazione, sulla base delle direttive e deleghe del Consiglio di Amministrazione.

### **Responsabile Gestione Soci**

Responsabile dell'iscrizione, della cancellazione e delle variazioni delle ragioni sociali dei Soci.

Collabora con il settore contabile e amministrativo.

Responsabile del controllo della morosità dei Soci. Sollecita gli stessi in caso di ritardo nei pagamenti dei contributi assicurativi ed associativi.

Su indicazioni del Direttore esegue lavori di supporto agli altri settori.

### **Responsabile Avversità Atmosferiche**

Responsabile della gestione tecnica della difesa attiva e del settore avversità atmosferiche, in particolar modo nella gestione, inserimento ed archiviazione dei dati e nell'elaborazione di statistiche, nella comparazione delle tariffe assicurative delle Società di Assicurazione e nell'elaborazione delle tariffe assicurative a carico dei Soci. Su indicazioni del Direttore esegue materialmente altri lavori di supporto a settori diversi.

### **Gestione Servizi Informatici**

Il Sistema Informatico interno viene gestito dalla società "Bluarancio" unità locale di Cuneo, da Sistemi Cuneo, da Asnacodi e dalla società Multiwire s.r.l.

La società "Bluarancio" mantiene i rapporti con i fornitori di hardware e software, risolve o segnala eventuali malfunzionamenti e avanzano proposte per l'acquisto, la manutenzione ed il miglioramento delle attrezzature informatiche e dei programmi gestionali in dotazione agli uffici. E' responsabile della gestione del server di rete.

La società Sistemi Cuneo è responsabile del programma applicativo per la gestione della contabilità.

Asnacodi è responsabile del programma per la gestione delle assicurazioni del comparto vitivinicolo, e di tutte le elaborazioni dati ad esso inerenti, compreso la formazione dei ruoli esattoriali e del file relativo agli incassi dei contributi dei Soci. Su indicazione del Direttore, collabora con il settore avversità atmosferiche (gestione, inserimento ed archiviazione dati, controllo risultanze degli elaborati delle Compagnie per quanto riguarda i certificati assicurativi ed i bollettini di campagna, ecc...).

La società Multiwire S.r.l. è responsabile del sito internet, della posta elettronica e del sistema telefonico.

### **Responsabile Comunicazioni Esterne**

Addetto alle comunicazioni esterne (aggiornamento testi pubblicati sul sito internet, stesura di articoli redazionali da pubblicarsi sui periodici di categoria, predisposizione testi, pubblicità e foto da pubblicarsi sul periodico Condifesa Cuneese).

Le comunicazioni esterne vengono tenute dal Direttore che si avvale di collaborazioni della Società MULTIWIRE S.r.l. di Cuneo per il sito internet e della Società AGAM S.r.l. di Cuneo per il proprio Notiziario informativo.

## 6. PIANIFICAZIONE

### 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

Vedasi allegato “mappa dei rischi aziendali”.

### 6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

La Direzione definisce gli obiettivi per la qualità, in coerenza con la politica della qualità, in occasione del riesame del Sistema. Gli obiettivi, definiti per ogni indicatore, vengono chiaramente individuati, risultano chiaramente misurabili attraverso specifici indicatori e vengono comunicati ai responsabili dell'organizzazione.

### 6.3 Pianificazione delle modifiche

La direzione, annualmente, in occasione del riesame del Sistema e sulla scorta delle informazioni acquisite anche attraverso gli audit interni modifica ed adatta il sistema alla evoluzione delle proprie esigenze in modo da mantenere nel tempo la sua idoneità rispetto alla politica per la qualità e agli obiettivi.

La pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità è trattata nel Riesame della Direzione.

## 7. SUPPORTO

### 7.1 Risorse

Allo scopo di assicurare una costante ed omogenea applicazione del SGQ, di accrescere la soddisfazione del Socio nel rispetto dei requisiti necessari e richiesti e di perseguire il miglioramento continuo, la Direzione si impegna a porre in atto tutte le misure necessarie per gestire lo stato di adeguatezza/disponibilità di mezzi, attrezzature, strumenti e personale, oltre a definire i necessari assetti organizzativi. La conoscenza specifica e sistematica dello stato delle singole risorse consente il miglioramento nel tempo della loro adeguatezza rispetto alle esigenze, nonché di definire controlli più mirati di processo concentrando impegno ed energie sugli aspetti maggiormente critici in modo da migliorare il livello di efficacia e di efficienza.

#### 7.1.1. Generalità

#### 7.1.2. Persone

Il Condifesa considera la risorsa umana elemento fondamentale e strategico sul quale fondare la sostenibilità e lo sviluppo dell'azienda stessa. La cultura della qualità, l'orientamento al Socio, l'attenzione in ogni singolo momento della attività professionale, la soddisfazione che deriva dal fare bene il proprio lavoro, sono un patrimonio che deve essere conservato ed alimentato attraverso la formazione del personale attuata in maniera costante. Il personale deve essere competente sulla base di adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

### 7.1.3. Infrastrutture

L'efficienza delle attrezzature presenti nel Condifesa Cuneo viene tenuta sotto controllo dal responsabile sistema qualità. A tal fine si mantiene aggiornato l'inventario delle attrezzature (PC, stampanti, ecc.) come da libro cespiti.

Per quanto riguarda strumenti e attrezzature acquisite attraverso il noleggio e/o messe a disposizione da parte di fornitori, il Condifesa richiede che ne venga verificata l'affidabilità prima dell'impiego nelle attività professionali.

### 7.1.4. Ambiente per il funzionamento dei processi

La Direzione Generale garantisce le condizioni ambientali necessarie per assicurare la conformità dei servizi offerti e del lavoro degli addetti attraverso:

- rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro
- strumenti conformi alla normativa sulla sicurezza
- sistemi adeguati di illuminazione e aerazione dei locali
- orari e attività rapportati alla capacità del singolo.

L'ambiente di lavoro è stato sottoposto a verifiche di idoneità da parte di enti competenti che ne accertano la funzionalità nel rispetto delle normative vigenti.

### 7.1.5. Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Per la tipologia di servizio offerto dal Condifesa questo punto della norma non viene applicato. L'azienda garantisce che tale scelta non pregiudica la capacità e la responsabilità di soddisfare i requisiti del socio, nonché i requisiti cogenti applicabili e riguarda un'attività che l'azienda non svolge.

### 7.1.6. Conoscenza organizzativa

Il Responsabile Sistema Qualità ha la responsabilità di valutare tutte le esigenze di formazione e addestramento che gli vengono presentate, anche in forma verbale; inoltre può evidenziare, nel corso delle visite ispettive in particolare, ma anche nel normale esercizio delle sue competenze, l'esigenza di condurre o far seguire corsi di formazione sui temi della Qualità o di addestramento sull'impiego delle procedure gestionali. In base a queste fonti di informazione così raccolte, il Responsabile Sistema Qualità provvede a proporre al Direttore Generale le eventuali iniziative formative ed ottiene l'autorizzazione a programmare l'Addestramento e Formazione del personale. Inoltre redige il piano di addestramento con cadenza annuale (allegato PAF), tiene aggiornata la scheda personale per ogni collaboratore (allegato SPE), archivia gli attestati di partecipazione relativi ai corsi effettuati all'esterno, è suo compito collaborare con il Direttore Generale ed i responsabili richiedenti, alla determinazione dell'oggetto dei corsi e del personale da includere, coordina le attività di addestramento con gli enti esterni e i vari reparti nonché cerca varie figure esterne competenti sul mercato, archivia tutte le proposte di addestramento esterne giudicate interessanti, è sua

responsabilità indiretta corsi di formazione interni atti alla divulgazione e spiegazione di norme e procedure aventi influenza sulla qualità, fa archiviare i verbali di riunioni interne, esterne e di addestramento (allegato VER), fa archiviare i verbali e il materiale didattico di corsi interni, generali e specifici sulla Qualità.

Il DG approva i mezzi e le risorse adeguate allo svolgimento delle attività di addestramento, conformemente con gli obiettivi stabiliti nel Manuale della Qualità; approva il Piano di addestramento e formazione annuale; approva le richieste di formazione per corsi esterni.

## 7.2 Competenza

L'adeguata competenza del personale costituisce una esigenza fondamentale per l'efficacia del SGQ nel suo complesso e così si concretizza nell'individuare sulla base degli obiettivi della qualità le necessità di formazione/addestramento del personale ovvero identificare a priori le situazioni che richiedono tali azioni di formazione/addestramento sia generali (riferite al sistema di gestione aziendale), sia specifiche (riferite alle tecniche applicabili ai processi aziendali, nell'accezione più vasta).

## 7.3 Consapevolezza

Ciò consente di predisporre un piano di formazione e di addestramento (PAF), programmato e continuativo che fornisca a tutti coloro per i quali viene ravvisata l'esigenza, gli elementi necessari o utili a svolgere adeguatamente le attività di competenza, nella consapevolezza, in particolare per i responsabili di funzione e di processo, del proprio ruolo e dell'impatto che ciò può avere sui risultati pianificati. Il livello delle competenze per ogni funzione viene valutato, con cadenza almeno annuale, tramite la mappatura delle competenze (allegato MC) e attraverso controlli da parte della direzione durante le attività e documentati dando evidenza dell'efficacia del processo di formazione e addestramento sulla scheda personale di ogni collaboratore (allegato SPE).

## 7.4 Comunicazione

La direzione di Condifesa Cuneo per assicurare il coinvolgimento dei propri collaboratori, ha definito e utilizza dei canali di comunicazione verbale e scritta quali:

- riunioni periodiche di coordinamento,
- riunioni informative annuali con la presenza di tutta l'organizzazione aziendale,

per diffondere, far comprendere e condividere l'applicazione del sistema di gestione della qualità, la politica e gli obiettivi per la qualità.

## 7.5 Informazioni documentate

I documenti principali del sistema di gestione della qualità del Condifesa comprendono:

- la politica della qualità e gli obiettivi per la qualità,
- il manuale della qualità,

- le procedure della qualità,
- i documenti di pianificazione e controllo dei processi di erogazione dei servizi (le cui modalità di gestione sono descritte nella **Procedura PQ01 “Documentazione di sistema”**),
- le registrazioni della qualità.

Di seguito si riportano in elenco le procedure documentate del Sistema di Gestione della Qualità; la PQ01 relativa alla documentazione di sistema descrive in dettaglio la gestione delle Informazioni documentate.

<b>Codice della Procedura</b>	<b>Titolo della Procedura</b>
PQ 01	Tenuta sotto controllo della Documentazione di Sistema
PQ 02	Non conformità – Azioni correttive e Azioni Preventive
PQ 03	Riesame Direzione
PQ 04	Audit Interni

## 8. ATTIVITÀ OPERATIVE

### 8.1 Pianificazione e controllo operativi

Al fine di calare nella realtà aziendale e attuare a livello operativo il Sistema di gestione per la Qualità e quindi consentire allo stesso di essere adattato alle specificità della singola attività, vengono impiegati strumenti operativi per la gestione delle attività, le cui modalità di gestione del processo di pianificazione e relative responsabilità e funzioni coinvolte sono descritte nel presente manuale della qualità.

<b>Attività</b>	<b>Descrizione delle modalità e di controllo</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Documenti</b>
Adesione del socio al consorzio	Il socio richiede la partecipazione associativa direttamente presso la sede oppure i recapiti del Condifesa.	Responsabile adesione soci  Direttore	Domanda di iscrizione a socio/subentro a socio Pagamento quota di iscrizione
Comunicazione ai soci delle condizioni contrattuali e del tipo di polizza	Stesura di tutte le informazioni da inserire in periodico con controllo finale da parte del Direttore	Direttore  Addetto comunicazioni esterne	Periodico trimestrale Sito internet . Riunioni con soci Comunicati stampa
Adesione dei soci a polizza precedentemente stipulata con Condifesa Cuneo	Il socio si reca in Agenzia e stipula adesione a polizza assicurativa che la Compagnia ha stipulato in precedenza con Condifesa Cuneo oppure presso lo stesso Condifesa Cuneo	Agenzia Assicurativa  Socio	Certificato di adesione assicurativa

## 8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

Il Condifesa Cuneo opera al servizio dei propri soci, i quali richiedono la propria partecipazione associativa al Consorzio tramite apposito formulario “domanda di iscrizione a socio”, da sottoscrivere direttamente dall’aspirante Socio presso la propria sede di Cuneo oppure presso i recapiti di Alba e Lagnasco, nel quale oltre ai dati anagrafici del socio viene riportata la domanda di adesione facendo riferimento allo Statuto Sociale del Consorzio e alle deliberazioni degli Organi Sociali. I soci regolarmente iscritti al Consorzio, possono annualmente aderire alle proposte assicurative perfezionate dal Consorzio. Per requisiti relativi al servizio si intendono anche gli eventuali requisiti cogenti applicabili o, comunque, ogni ulteriore requisito ritenuto necessario dall’organizzazione stessa. Nella realtà di Condifesa Cuneo non sono presenti attività successive alla consegna (per esempio interventi in garanzia, obblighi contrattuali quali i servizi di manutenzione, e servizi supplementari quali il riciclo o lo smaltimento finale).

### 8.2.1 Comunicazione con il Socio

Le fasi di definizione ed aggiornamento dell’adesione devono essere condotte mantenendo un adeguato ed efficace scambio informativo con il Socio per tenere debitamente conto del suo punto di vista, nonché informarlo circa eventuali modifiche apportate in itinere dettate da esigenze di mercato o altro.

Condifesa Cuneo mantiene attivo il rapporto con il Socio sia in fase di adesione al consorzio, che di erogazione del servizio (3 assemblee di zona annuali, invio di questionari sulla soddisfazione, colloqui con i soci, proposte informative e formative, ecc.) avendo l’obiettivo di soddisfare le richieste provenienti dal Socio e/o risolvere eventuali problematiche insorte e quindi trasferire quanto concordato/stabilito alle singole unità operative.

Eventuali reclami notificati dai soci vengono trattati come NC secondo apposita procedura e gestiti con lo scopo di risolvere/giustificare i problemi e trovare l’assenso da parte del Socio.

### 8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai servizi

Il Condifesa Cuneo effettua annualmente il riesame dei requisiti relativi al servizio da erogare in occasione della definizione/aggiornamento delle adesioni da parte dei soci valutando, definendo e comprendendo tutti i requisiti utili alla definizione dell’erogazione del servizio. La formalizzazione di detto riesame viene effettuata

dal Consiglio di Amministrazione del Condifesa, che in base ad una delibera dell'Assemblea Soci stabilisce le quote associative e le percentuali di contribuzione, in base anche al contributo pubblico.

### **8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai servizi**

In fase di contrattazione e definizione dei requisiti contrattuali tra il Condifesa e la Compagnia Assicurativa si deve prestare particolare attenzione ai requisiti previsti da ogni polizza assicurativa, i quali devono essere conformi a quanto stabilito dalla normativa di settore (vedasi cap. 2 – riferimenti normativi del presente Manuale), al fine di poter beneficiare del contributo pubblico, ed alle deliberazioni dell'Assemblea Generale dei Soci e del Consiglio di Amministrazione, riferite al programma annuale di attività.

### **8.2.4 Modifiche ai requisiti per i servizi**

Eventuali modifiche dei requisiti relativi al servizio da erogare al Socio sono sottoposte a riesame prima di essere approvate definitivamente.

## **8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi**

Questo punto della norma non è applicabile alla nostra organizzazione, in quanto la tipologia di servizio da noi offerto è standardizzata e consolidata da anni di attività in questo settore.

Per tale ragione il requisito relativo a "Progettazione e Sviluppo di prodotti e servizi", preso a riferimento per l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità di Condifesa Cuneo, non può trovare applicazione.

L'azienda garantisce che tale scelta non pregiudica la capacità e la responsabilità di soddisfare i requisiti del cliente, nonché i requisiti cogenti applicabili e riguarda un'attività che l'azienda non svolge.

## **8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno**

### **8.4.1 Generalità**

Per la tipologia di servizio erogato dalla nostra organizzazione, il processo di approvvigionamento gestito non presenta particolari complessità. Gli approvvigionamenti si riferiscono quasi esclusivamente a servizi prestati da compagnie assicurative, riconducibili sostanzialmente a quelle riportate nella lista fornitori qualificati (LFQ, registro riepilogativo dei dati raccolti nelle schede fornitore). All'interno del macro-processo detto approvvigionamento si distinguono due sotto-processi:

- selezione e valutazione dei fornitori
- approvvigionamento di prodotto/servizi.

Il Responsabile Acquisti si occupa della trattativa contrattuale con le singole compagnie, che si perfeziona con la sottoscrizione da parte del Presidente dei contratti con le stesse (i quali rappresentano documento di registrazione e vengono quindi conservati come tale); presidia inoltre la corretta erogazione dei servizi

richiesti, predisponendo apposito controllo da parte del personale addetto durante la fase di erogazione del servizio (colloqui diretti con i soci, con il personale del Condifesa, ecc.).

Per quanto riguarda il processo di approvvigionamento, il responsabile acquisti stipula accordi contrattuali con i fornitori (compagnie assicurative) dopo averne qualificato le potenzialità tecniche e qualitative. Per la tipologia di attività svolta dalla nostra organizzazione i fornitori critici costituiscono un numero limitato e i rispettivi requisiti minimi da soddisfare nonché i termini di valutazione sono riportati nella scheda di valutazione di ogni fornitore.

## 1. Selezione e valutazione dei fornitori

Attività	Descrizione modalità operative e di controllo	Responsabile Funzione esecutiva	Documenti
Valutazione nuova compagnia assicurativa	Accettazione minima delle condizioni generali di polizza da parte della nuova compagnia assicurativa Verifica requisiti: <ul style="list-style-type: none"><li>- solvibilità</li><li>- referenze</li><li>- coperture riassicurative</li><li>- condizioni proposte</li></ul>	Responsabile Acquisti	Scheda fornitore Polizza convenzione Certificato di assicurazione
Rivalutazione fornitore abituale	Rivalutazione almeno annuale in base al numero e alla tipologia di anomalie verificatesi nell'arco della collaborazione con aggiornamento della scheda fornitore e lista fornitori qualificati	Responsabile Acquisti Resp. Qualità	Scheda fornitore Lista fornitori qualificati Rapporto non conformità

## 2. Gestione acquisti

Attività	Descrizione modalità operative e di controllo	Responsabile Funzione esecutiva	Documenti
Invio richiesta disponibilità a compagnie	Il consorzio invia alle compagnie una richiesta di disponibilità ad operare per la campagna assicurativa	Responsabile Acquisti	Richiesta disponibilità alle compagnie
Colloquio preliminare con Compagnia assicurativa	Proposta da parte del consorzio di polizza convenzione secondo le proprie esigenze, in seguito a valutazione complessiva delle condizioni presenti nel mercato	Responsabile Acquisti	Proposta polizza convenzione Eventuale documentazione generale informativa se la Compagnia è sconosciuta

Trattativa con Compagnia Assicurativa	Trattativa e verifica della polizza convenzione e condizioni contrattuali	Responsabile Acquisti	Bozza polizza convenzione File confronto tariffe, condizioni, garanzie
Accettazione bozza polizza convenzione	Accettazione via mail / fax da parte del Consorzio della bozza polizza convenzione	Responsabile Acquisti	Bozza polizza convenzione
Sottoscrizione polizza convenzione	Il Presidente del Consorzio sottoscrive la polizza convenzione	Presidente	Polizza convenzione
Archiviazione polizza convenzione	Archiviazione secondo quanto previsto dalla procedura di gestione dei documenti in ufficio dei seguenti documenti: <ul style="list-style-type: none"><li>- polizza convenzione</li><li>- documentazione trattativa</li></ul>	Responsabile Avversità atmosferiche	Polizza convenzione Polizze riepilogative

### 8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

Il Direttore Generale stabilisce i controlli da effettuare in fase di accettazione dei prodotti / servizi in funzione della criticità / rilevanza degli stessi rispetto alla qualità di servizio da erogare, avendo l'obiettivo di rispettare la conformità ai requisiti stabiliti contrattualmente.

I controlli in accettazione per i servizi erogati vengono eseguiti durante l'erogazione del servizio stesso. In caso si rilevino delle NC, queste sono messe in evidenza in apposito rapporto di non conformità e scheda fornitore, secondo indicazione da parte del RSQ. Ciò permette di raccogliere dati storici sull'andamento delle forniture.

### 8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

L'attività di selezione e valutazione dei fornitori è una delle parti più significative e delicate del processo di approvvigionamento, finalizzato ad assicurare che i prodotti ed i servizi acquistati soddisfino pienamente i requisiti specificati. La responsabilità di questa attività compete al Direttore.

Lo scopo fondamentale è quello di poter disporre di un elenco di fornitori approvati dalla nostra organizzazione, le cui caratteristiche essenziali ai fini della qualità siano conosciute e costantemente mantenute sotto controllo.

Le attività previste a tale scopo sono:

- A. la selezione di fornitori per accertare la loro capacità di soddisfare le esigenze dei soci;
- B. la rivalutazione periodica, almeno annuale, ai fini del controllo sui fornitori esistenti (formalizzata in Scheda Fornitore – SF);

- C. le verifiche supplementari su fornitori esistenti, a seguito di cambiamenti significativi di prodotto/servizio, livello di know-how, competenza, esperienza, processi tecnologici o, più in generale, per accresciute esigenze avanzate da parte della struttura.

### **Fornitori nuovi**

Il Direttore, nella apposita scheda fornitore (SF), stabilisce i requisiti essenziali di riferimento sulla base dei quali si dovrà impostare la fase di selezione e valutazione in base all'oggetto da valutare.

#### **Selezione e valutazione di compagnie di assicurazione e servizi in genere:**

- dati di carattere generale sul fornitore,
- affidabilità professionale, riservatezza e solidità
- sistemi e strumenti di gestione,
- capacità tecnico-commerciali.

Sulla base dei suddetti requisiti si procede a 2 forniture di prova, al termine delle quali, se di esito positivo, il fornitore diventa qualificato e come tale incluso nella lista fornitori qualificati. In questo processo, si dovranno tenere in debita considerazione tutti i pronunciamenti espressi dalle altre parti interessate, in modo particolare quelli espressi dai nostri soci in merito a sinistri precedenti, nonché all'esito delle prime forniture, che dovrà essere positivo.

### **Fornitori abituali**

Questi fornitori sono valutati attraverso analisi delle performance rese nel tempo e i dati di dette valutazioni nonché i criteri oggettivi sono formalizzati in apposita scheda, che consente di registrare informazioni riguardanti:

- dati fornitore di servizio,
- tipo di prodotto / servizio,
- certificazioni/accreditamenti
- informazioni sulla struttura
- qualità del prodotto / servizio
- garanzie, tariffe, innovazioni, professionalità dei periti
- eventuali non conformità / criticità.

Al fine di poter sintetizzare il risultato della verifica in dati facilmente analizzabili e confrontabili viene rapportato il numero delle NC al lavoro svolto. Le percentuali ottenute sono qui di seguito sintetizzate e classificano gli stessi in giudizi per essere più agevolmente visibili nella lista fornitori qualificati.

<b>Giudizio</b>	<b>Fornitori abituali</b>
Ottimo	Minore o uguale al 10%
Discreto	Maggiore del 10% e minore o uguale al 50%
Insufficiente	Maggiore del 50%

A tale giudizio dovrà far seguito una nota che precisi le azioni correttive necessarie per raggiungere uno stato di conformità nel caso il fornitore risulti di fascia D.

Per ogni fornitore il RGQ compila e mantiene aggiornata la Scheda fornitore in modo da conoscere in ogni momento la situazione del fornitore stesso. Le verifiche di valutazione riportate in scheda hanno frequenza annuale.

Visto il particolare tipo di servizio offerto dalla organizzazione, viene posta particolare attenzione alla valutazione e rivalutazione dei fornitori, le cui prestazioni, sebbene consolidate da una lunga collaborazione, vengono costantemente monitorate ed eventuali non conformità immediatamente comunicate ed elaborate come da apposita procedura.

## 8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

La gestione, il coordinamento generale ed il controllo di suddette attività svolte da Condifesa Cuneo è affidata al Direttore, il quale svolge il tutto secondo un calendario di scadenze, programmando l'approvvigionamento dei servizi, i carichi di lavoro e la programmazione delle risorse. In tale scadenziario vengono definiti i tipi di controlli da effettuare.

Al fine di assicurare un adeguato svolgimento delle attività assicura la disponibilità e l'adeguatezza del personale impiegato, dei fornitori, degli strumenti, delle attrezzature, dell'ambiente di lavoro rispetto ai requisiti previsti. Le attività di erogazione del servizio si possono differenziare in base ai due settori, quello delle avversità atmosferiche e quello zootecnico.

### Processo 1: Gestione campagna assicurativa: tradizionale e diretta

Attività	Descrizione delle modalità operative e di controllo	Responsabile / funzione esecutiva	Documenti di riferimento
1.1 Preparazione e raccolta dati statistici	Confronto tariffe compagnie basato su dati storici	Resp. Acquisti Resp. Avversità Atmosferiche	Statistiche tariffe
1.2 Contrattazione con le compagnie	Vedasi processo di approvvigionamento	Resp. Acquisti	Vedasi processo di approvvigionamento
1.3 Definizione tariffe e garanzie a carico del socio	Elaborazione degli esiti della contrattazione e applicazione dei parametri ministeriali	Resp. Acquisti Resp. Avversità atmosferiche	Statistiche tariffe Programma gestionale assicurativo
1.4 Apertura campagna e comunicazione ai soci	Formalizzazione accordi tra Consorzio e Compagnie assicurative	Resp. Acquisti Resp. Comunicazioni esterne	Comunicati stampa / Pubblicazioni / Brochure / Circolari
1.5 Iscrizioni nuovo socio	Gestione posizione socio (iscrizione, cancellazione, recesso, subentro, variazione, ecc)	Resp. Gestione socio	Modulo iscrizione + Fascicolo aziendale e Documento identità
1.6 Assunzione certificati di	L'attività viene svolta secondo due diverse modalità:	Resp. Gestione socio Resp. Avversità	Certificati di assicurazione Dichiarazione del socio

assicurazione	A) modalità tramite agenzie / broker B) modalità tramite contatto diretto con il socio in consorzio	atmosferiche Addetto Avversità atmosferiche	Modello di notifica A500
1.7 Inserimento dati in Georgicon	I dati dei certificati di assicurazione vengono inseriti nel programma Georgicon	Resp. Adesione socio Resp. Avversità atmosferiche Addetto Avversità atmosferiche	Certificati assicurativi Georgicon

### Modalità A – tramite agenzie / broker

1.7A - I certificati assicurativi vengono inseriti nel programma gestionale assicurativo previa comunicazione tramite Mod. A500 e successivamente tramite certificato assicurativo

1.8A – i certificati vengono vidimati previa verifica di tutti i dati inseriti nello stesso certificato e relativi allegati

1.9A – le copie dei certificati vengono restituite alle agenzie.

### Modalità B – tramite contatto diretto con il socio

1.7B - il singolo socio contatta il consorzio per richiedere l'adesione ad una polizza collettiva; il consorzio gli illustra le condizioni di polizza e varie opportunità di copertura assicurativa

1.8B – sottoscrizione da parte del socio del certificato di assicurazione; la copertura viene notificata alla direzione della compagnia entro la stessa giornata tramite apposito modello di copertura (Mod. A500 oppure in via telematica)

1.9B – caricamento in programma gestionale assicurativo (Georgicon o altro)

1.10B – vengono consegnate al socio le copie del certificato di assicurazione

1.11B – successivamente vengono consegnate le copie di competenza alle direzioni delle compagnie

## Processo 2: Gestione del sinistro / risarcimenti

La gestione di tale processo può avvenire secondo due modalità

### Modalità A – tramite agenzie /broker

Attività	Descrizione delle modalità operative e di controllo	Responsabile / funzione esecutiva	Documenti di riferimento
2.1A Ricezione dalle agenzie /broker della documentazione di denuncia danno x conoscenza	Le agenzie / broker inviano al consorzio la denuncia di danno, che viene appositamente archiviata	Addetto segreteria	Denuncia di danno Mod.riepilogativo M2
2.2A Richiesta di perizia al consorzio solo in caso di	Il socio richiede al consorzio l'intervento di un perito di parte, deliberato dal CdA, il	Direttore Perito	Comunicazione incarico Certificato di ass.ne Condizioni di polizza

contenzioso con la compagnia	quale effettua perizia di parte		Denuncia di danno Relazione del perito
2.3A Ricevimento, verifica e caricamento dei bollettini di campagna (risultanze di perizia) in programma gestionale assicurativo	I dati relativi ai risarcimenti dei danni del socio vengono inseriti nel programma gestionale assicurativo	Resp. Avversità atmosferiche Addetto Avversità atmosferiche	Bollettini di campagna (=Risultanze di perizia)
2.4A Ricevimento e verifica tabulati risarcimenti	Tale attività viene effettuata secondo quanto descritto nel processo di verifica dei dati	Resp. Avversità atmosferiche	Tabulati risarcimenti

**Modalità B – tramite contatto diretto con il socio**

<b>Attività</b>	<b>Descrizione delle modalità operative e di controllo</b>	<b>Responsabile / funzione esecutiva</b>	<b>Documenti di riferimento</b>
2.1B Denuncia di danno da parte del socio	Il socio contatta il consorzio per comunicare l'avvenuto evento	Resp. Avversità atmosferiche	Comunicazione
2.2B Trasmissione eventi a compagnia	Il consorzio trasmette alla compagnia le comunicazioni degli eventi su relativo modello riepilogativo M2	Resp. Avversità atmosferiche	Mod.riepilogativo M2
2.3B Eventuale richiesta perizia di parte al consorzio in caso di contenzioso	Il socio richiede al consorzio l'intervento di un perito di parte, deliberato dal CdA, il quale effettua perizia di parte	Direttore Perito	Comunicazione incarico Certificato di ass.ne Condizioni di polizza Denuncia di danno Relazione del perito
2.4B Ricevimento, verifica e caricamento dei bollettini di campagna (risultanze di perizia) in programma gestionale assicurativo	I dati relativi ai risarcimenti dei danni del socio vengono inseriti nel programma gestionale assicurativo	Resp. Avversità atmosferiche	Bollettini di campagna (=Risultanze di perizia)
2.5B Ricevimento e verifica tabulati risarcimenti	Tale attività viene effettuata secondo quanto descritto nel processo di verifica dei dati	Resp. Avversità atmosferiche	Tabulati risarcimenti
2.6B Verifica e consegna assegni	La Compagnia liquida il danno tramite assegno che consegna al consorzio, il quale provvede a verificare la corrispondenza del dovuto e alla consegna al	Resp. Avversità atmosferiche	Assegno Copia quietanza di pagamento

	beneficiario a fronte di quietanza di pagamento		
--	---	--	--

**Processo 3: Verifica dei dati**

Attività	Descrizione delle modalità operative e di controllo	Responsabile / funzione esecutiva	Documenti di riferimento
3.1 Ricezione tabulati e verifica dati consorzio in Georgicon	I dati riportati nei tabulati delle Compagnie vengono verificati con quelli inseriti in Georgicon	Resp. Avversità atmosferiche	Tabulati
3.2 Comunicazioni discordanze	Il Consorzio comunica alle Compagnie eventuali discordanze riscontrate	Resp. Avversità atmosferiche	Tabulati
3.3 Ricezione tabulato revisionato	Il Consorzio riceve dalle Compagnie la versione revisionata dei tabulati	Resp. Avversità atmosferiche	Tabulati
3.4 Verifica correzioni	Il Consorzio effettua la verifica delle correzioni sui tabulati revisionati	Resp. Avversità atmosferiche	Tabulati
3.5 Conferma dati	Il Consorzio dà conferma dei dati definitivi alla Compagnia	Resp. Avversità atmosferiche	Tabulati
3.6 Richiesta assegni	La Compagnia invia al Consorzio la lettera di richiesta premi	Resp. Avversità atmosferiche Resp. Amministrativo	Comunicazione
3.7 Ricezione polizza	La Compagnia invia al Consorzio la polizza riepilogativa	Resp. Avversità atmosferiche	Polizza riepilogativa
3.8 Verifica dati e firma	Il Consorzio effettua la verifica dei dati riportati nella polizza riepilogativa e provvede alla sottoscrizione degli stessi	Resp. Avversità atmosferiche Presidente	Polizza riepilogativa
3.9 Invio copia a Compagnia / Agenzie	Il Consorzio provvede all'invio della copia della polizza firmata dal legale Rappresentante alla Compagnia / Agenzie	Resp. Avversità atmosferiche	Copia polizza firmata

**Processo 4: Gestione pagamenti premi**

Attività	Descrizione delle modalità operative e di controllo	Responsabile / funzione esecutiva	Documenti di riferimento
4.1 Elaborazione e	Il Consorzio predispone e	Resp. Amministrativo	MAV / RID / Ruoli / BB /

invio MAV / RID / Ruoli / BB / RiBa	provvede all'invio del MAV / RID / Ruoli / BB / RiBa tramite organi di riscossione come da delibera consigliare o assembleare		RiBa
4.2 Pagamenti	Vengono effettuati i pagamenti dei premi alle Compagnie	Resp. Amministrativo	Mandato di pagamento
4.3 Ricezione quietanza di pagamento	La Compagnia invia la quietanza di pagamento al Consorzio	Resp. Amministrativo	Quietanza di pagamento
4.4 Invio finale a AGEA (OCM vino)	Il Consorzio invia quietanze e polizze riepilogative ad AGEA	Resp. Amministrativo	Quietanze Polizze riepilogative

### Processo di gestione dati informatici assicurativi

Il macro-processo di erogazione del servizio al socio si conclude con il processo di gestione dei dati informatici assicurativi, ovvero la elaborazione e trasmissione di tutti i dati inerenti alla campagna ad AGEA, organo che provvede alla erogazione del contributo ai soci. Di seguito vengono descritte le attività inerenti tale processo:

<b>Attività</b>	<b>Descrizione delle modalità operative e di controllo</b>	<b>Responsabile / funzione esecutiva</b>	<b>Documenti di riferimento</b>
1 Invio dati Uva da vino	Entro la data di scadenza per l'informatizzazione dei dati su Sin il Condifesa autorizza Asnacodi a prelevare i dati della campagna relativi al prodotto Uva da vino da Georgicon e trasmetterli ad Agea.	Resp. Amministrativo	PEC e report inserimento dati
2 Invio dati Vegetali	Entro la data di scadenza per l'informatizzazione dei dati su Sin il Condifesa autorizza Asnacodi a prelevare i dati della campagna relativi ai vegetali da Georgicon e trasmetterli ad Agea.	Resp. Amministrativo	PEC e report inserimento dati
3 Invio dati Strutture	Entro la data di scadenza per l'informatizzazione dei dati su Sin il Condifesa autorizza Asnacodi a prelevare i dati della campagna relativi alle strutture da Georgicon e trasmetterli ad Agea.	Resp. Amministrativo	PEC e report inserimento dati
4 Invio dati zootecnia	Entro la data di scadenza per l'informatizzazione dei dati su	Resp. Amministrativo	PEC e report inserimento dati

	Sin il Condifesa autorizza Asnacodi a prelevare i dati della campagna relativi alla zootecnia da Georgicon e trasmetterli ad Agea.		
--	--	--	--

### 8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi

Per tutti i processi per cui non sia possibile o economicamente conveniente mettere in atto processi di verifica, prova, controllo attuando le forme di monitoraggio o eseguendo misurazioni opportune, il Condifesa Cuneo prevede di attuare processi speciali che garantiscano la conformità del servizio attraverso:

- la qualificazione ed eventuale addestramento del personale impiegato;
- la definizione di istruzioni specifiche e/o di procedure specifiche;
- la rivalidazione del servizio effettuata conformemente ai requisiti stabiliti contrattualmente o derivanti da modifiche contrattuali;
- l'uso di speciali strumenti e metodi di controllo del processo, quali il monitoraggio a fine attività della soddisfazione del Socio e del raggiungimento degli obiettivi rispetto a quanto stabilito contrattualmente.

### 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Per i servizi necessari all'erogazione del servizio, i cui risultati che confermano la conformità del prodotto stesso possano non essere noti, ovvero se richiesto da condizioni contrattuali e/o da normative vigenti, il Condifesa Cuneo garantisce la piena identificazione e rintracciabilità del servizio erogato tramite la opportuna documentazione (strumenti di gestione, risultati da ricerche, verbali, etc.).

### 8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

Per la tipologia di servizio offerto dal Condifesa Cuneo questo punto della norma viene applicato per quanto riguarda il trattamento, la tutela e adeguato utilizzo dei dati personali dei Soci, di cui il consorzio ne dispone secondo quanto previsto dalla normativa.

### 8.5.4 Preservazione

Il Condifesa attua procedimenti tali da garantire che gli strumenti utilizzati per l'erogazione del servizio (strumenti di gestione, attrezzature, ecc.), nel momento in cui devono essere spostati in altra sede esterna alla struttura sede vengano movimentati, immagazzinati, imballati se del caso, conservati e consegnati sul luogo di destinazione in modo tale da evitarne il danneggiamento o il deterioramento prima della consegna sul luogo di utilizzo, in funzione della loro criticità.

### **8.5.5 Attività post-consegna**

La gestione, il coordinamento generale ed il controllo di suddette attività svolte dal Condifesa Cuneo è affidata al Direttore Generale, il quale svolge il tutto secondo un calendario di scadenze, programmando l'approvvigionamento dei servizi, i carichi di lavoro e la programmazione delle risorse. In tale scadenziario vengono definiti i tipi di controlli da effettuare.

Al fine di assicurare un adeguato svolgimento delle attività il Condifesa assicura la disponibilità e l'adeguatezza del personale impiegato, dei fornitori, degli strumenti, delle attrezzature, dell'ambiente di lavoro rispetto ai requisiti previsti.

### **8.5.6 Controllo delle modifiche**

Eventuali modifiche vengono sottoposte ad attenta valutazione e seguono il processo di controllo dell'erogazione del servizio.

### **8.6 Rilascio di prodotti e servizi**

In base all'esperienza e agli esiti delle attività precedenti, vengono determinati i criteri di accettabilità di servizi al ricevimento e opportunamente comunicati alle funzioni competenti. Tali controlli sono necessari per assicurare la conformità dell'attività a documenti e norme di riferimento e per rilevare e mettere in evidenza gli scostamenti attraverso la gestione delle non conformità.

### **8.7 Controllo degli output non conformi**

Con riferimento ai prodotti/servizi, per "non conformità" (NC) si intende "non soddisfacimento di un requisito specificato", ovvero "lo scostamento o l'assenza di una o più caratteristiche" relativamente a prodotti/servizi definite nelle procedure. Il Condifesa attua misure tali da assicurare che i servizi non conformi non vengano utilizzati, se non dopo esame e trattamento. Le specifiche azioni per tenere sotto controllo prodotti/servizi non conformi sono state dettagliatamente descritte in apposita procedura gestionale che individua e definisce anche il ruolo delle varie funzioni aziendali coinvolte nella gestione (Procedura di riferimento PQ02).

## **9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

### **9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione**

La Direzione di Condifesa Cuneo verifica l'adeguatezza dei processi in collaborazione con i responsabili di funzione aziendali in base a:

- grado di soddisfazione del Socio (mediante la somministrazione di apposito questionario o metodo alternativo in base all'efficacia rilevata)

- rapporti di audit interni
- analisi delle informazioni e dati riportati nel Riesame della Direzione.

Qualora i processi vengano considerati inadeguati, vengono apportate le necessarie modifiche e si provvede a modificare i documenti primari del SGQ. Gli indicatori dell'esame dei processi sono discussi nel Riesame della Direzione.

Il Condifesa ha identificato la necessità di adottare opportuni metodi di analisi delle informazioni e dati raccolti attraverso i documenti di registrazione, in modo da poterli elaborare ed utilizzare al fine del miglioramento continuo e dell'accrescimento della soddisfazione del Socio.

Le informazioni analizzate riguardano elementi rilevanti quali la soddisfazione del Socio, la conformità di servizi erogati, l'andamento e le prestazioni dei processi di erogazione, l'affidabilità dell'intera organizzazione.

## 9.2 Audit interno

Gli audit interni assicurano che il SGQ sia effettivamente attuato e mantenuto in conformità ai requisiti previsti dalla norma, ai requisiti stabiliti da Condifesa Cuneo per il proprio SGQ e a quanto pianificato in termini di processi di erogazione.

La conduzione degli stessi viene affidata al RSQ adeguatamente addestrato e formato o a consulente esterno abilitato a svolgere tali audit, in grado di vantare adeguata competenza specifica il cui compito è quello di rilevare le NC e soprattutto raccogliere ed elaborare informazioni, elementi, suggerimenti per il miglioramento dell'intero sistema. Le NC riscontrate saranno documentate e rese note alle funzioni interessate che dovranno applicare e gestire le AC e/o AP indicate nei vari RNC. La conduzione degli audit interni in termini di gestione è definita in apposita procedura e verbalizzata e forma oggetto di specifico esame da parte della Direzione anche in sede di Riesame del SGQ.

## 9.3 Riesame della direzione

La Direzione riesamina il SGQ con frequenza almeno annuale o quando ne ravvisi la necessità. Le modalità di conduzione del riesame della direzione e relative responsabilità e funzioni coinvolte sono descritte nella Procedura PQ03 "Audit interni e riesame della direzione".

Il riesame prende in considerazione i seguenti elementi in ingresso (input):

- a) i risultati degli audit;
- b) le informazioni di ritorno da parte del cliente/socio;
- c) le prestazioni dei processi e la conformità dei servizi;
- d) lo stato delle azioni correttive e preventive;
- e) le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla direzione;
- f) le modifiche che potrebbero avere effetto sul sistema di gestione per la qualità;

- g) le raccomandazioni per il miglioramento.

Il riesame della direzione comprende i seguenti elementi in uscita (output) ovvero le decisioni condivise ed azioni relative:

- a) al miglioramento dell'efficacia del SGQ e dei suoi processi
- b) al miglioramento delle attività in relazione ai requisiti del disciplinare
- c) ai bisogni di risorse

oltre a confermare/aggiornare l'idoneità della politica e l'idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione della qualità.

## 10. MIGLIORAMENTO

### 10.1 Generalità

Condifesa Cuneo pianifica ed attua processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento al fine di:

- dimostrare la conformità dei servizi offerti
- assicurare la conformità del proprio sistema di garanzia per la qualità
- migliorare in forma continuativa l'efficacia del proprio sistema di garanzia per la qualità

A tal fine viene monitorato e tenuto sotto controllo il livello di soddisfazione del Socio, l'efficacia e le prestazioni dei processi realizzativi e il livello di conformità raggiunto.

### 10.2 Non conformità ed azioni correttive

Con riferimento ai servizi, per "non conformità" (NC) si intende il "non soddisfacimento di un requisito specificato", ovvero "lo scostamento o l'assenza di una o più caratteristiche" relativamente a prodotti/servizi definite nelle procedure. Il Condifesa attua misure tali da assicurare che i servizi non conformi non vengano utilizzati, se non dopo esame e trattamento. Le specifiche azioni per tenere sotto controllo prodotti/servizi non conformi sono state dettagliatamente descritte in apposita procedura gestionale che individua e definisce anche il ruolo delle varie funzioni aziendali coinvolte nella gestione (Procedura di riferimento PQ02).

Per "azione correttiva" si intende una "azione intrapresa per eliminare le cause di non conformità", l'obiettivo dell'azione è quello di evitare il ripetersi di situazioni che originano non conformità.

Le azioni correttive sono attivate nel caso di riscontro delle seguenti attività:

- non conformità di sistema rilevate nel corso di una verifica ispettiva interna;
- non conformità riferite ai fornitori;
- non conformità di servizio erogato;
- non conformità (reclami) rilevate dai Soci.

### 10.3 Miglioramento continuo

Condifesa Cuneo monitora in maniera continua la propria situazione e definisce obiettivi di miglioramento da perseguire in un ciclo di crescita senza fine, definendo situazioni di rischio e individuando priorità al fine di risultare maggiormente incisivi, efficaci ed efficienti.

L' "azione preventiva", in particolare, mira a prevenire l'insorgere di non conformità, difetti o situazioni non desiderate, eliminando le loro cause potenziali. Le azioni correttive da intraprendere a fronte di situazioni di potenziali non conformità possono ad esempio riferirsi all'addestramento, alla formazione del personale, alla raccolta ed analisi dei dati ecc. Diventa necessario individuare potenziali non conformità cercando di analizzare le cause che le potrebbero originare definendo di conseguenza le azioni necessarie per prevenirle. Le seguenti situazioni potrebbero portare ad intraprendere un'azione preventiva:

- segnalazioni, suggerimenti da parte di soci
- risultati di studi e ricerche sul servizio
- suggerimenti diretti da parte di responsabili e collaboratori in genere
- rapporti di controlli e verifiche
- risultati delle Visite Ispettive
- altri rapporti / verbali in generale.

Una volta identificata l'azione correttiva e/o preventiva da intraprendere e data la comunicazione agli enti interessati, queste vengono tenute sotto controllo e verificate a cura del RSQ sia per l'esecuzione che per l'efficacia.