



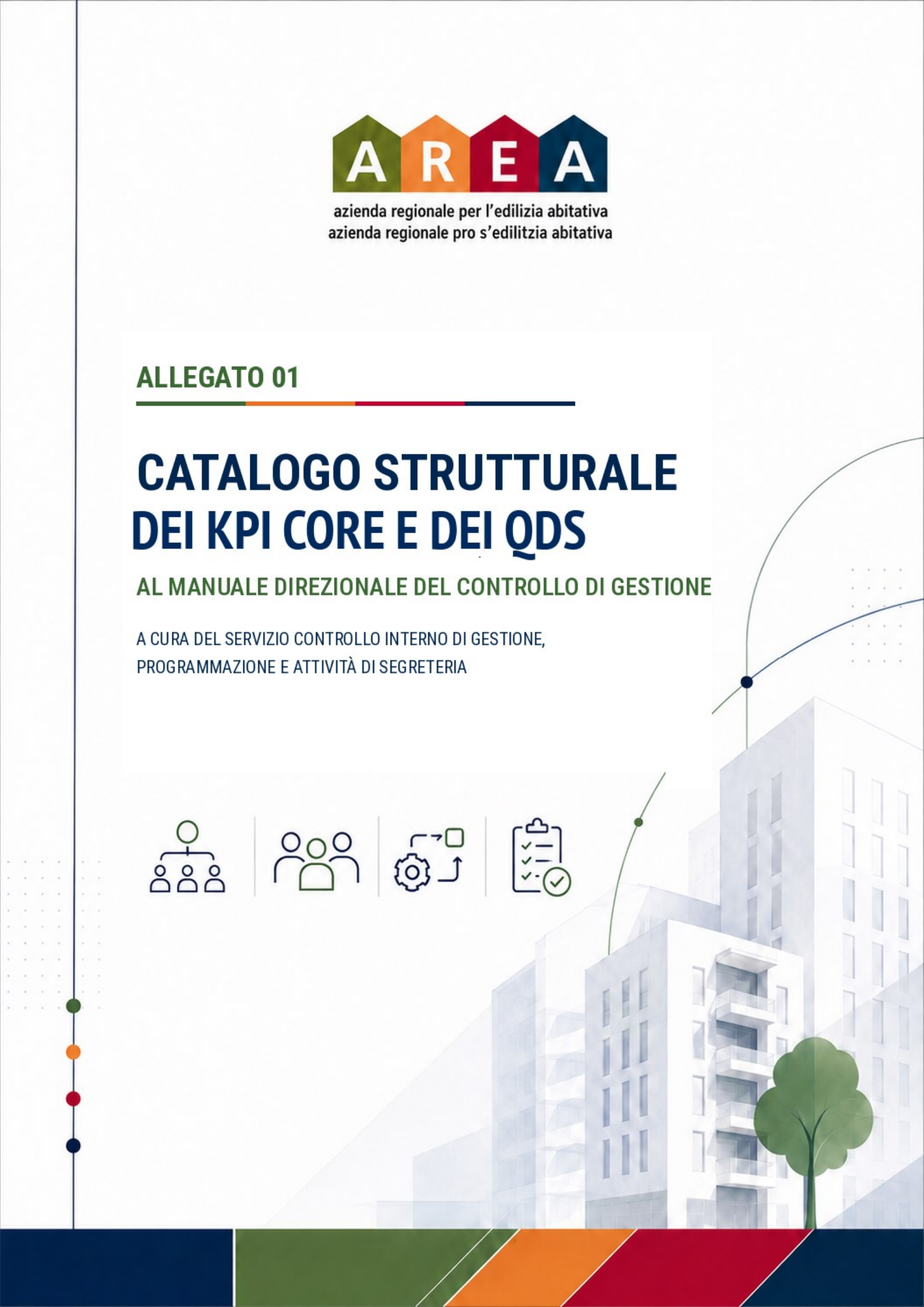
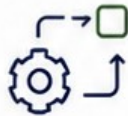
azienda regionale per l'edilizia abitativa  
azienda regionale pro s'edilizia abitativa

## ALLEGATO 01

# CATALOGO STRUTTURALE DEI KPI CORE E DEI QDS

AL MANUALE DIREZIONALE DEL CONTROLLO DI GESTIONE

A CURA DEL SERVIZIO CONTROLLO INTERNO DI GESTIONE,  
PROGRAMMAZIONE E ATTIVITÀ DI SEGRETERIA



### SCHEDA DEL DOCUMENTO

| Voce           | Contenuto                                                                                                               |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Codice         | MD-ALL-01                                                                                                               |
| Titolo         | Catalogo strutturale dei KPI CORE e dei QDS.                                                                            |
| Edizione       | 01                                                                                                                      |
| Stato          | Prima emissione                                                                                                         |
| Natura         | Allegato strutturale del Manuale Direzionale.                                                                           |
| Sede primaria  | Fenomeni osservati, finalità, componenti strutturali, configurazione, domini, raccordi e Quadri Direzionali di Sintesi. |
| Confine        | Formule, fonti puntuali, periodicità, controlli e regole applicative sono disciplinati in MO-ALL-03.                    |
| Configurazione | Quattro domini informativi, venti KPI CORE e cinque QDS.                                                                |
| Efficacia      | Dalla data stabilita dall'atto competente.                                                                              |

## INDICE

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. FUNZIONE, NATURA E PERIMETRO DEL CATALOGO .....</b>                   | <b>4</b>  |
| 1.1 Funzione e sede documentale.....                                        | 4         |
| 1.2 Principi di perimetrazione .....                                        | 4         |
| <b>2. CRITERI DI LETTURA E TERMINOLOGIA .....</b>                           | <b>5</b>  |
| 2.1 Struttura della scheda KPI CORE.....                                    | 5         |
| 2.2 Assi di qualificazione e configurazione .....                           | 5         |
| 2.3 Sigle operative richiamate.....                                         | 5         |
| <b>3. ARCHITETTURA COMPLESSIVA DEL CATALOGO .....</b>                       | <b>7</b>  |
| 3.1 I quattro domini informativi .....                                      | 7         |
| 3.2 Matrice dei codici e delle configurazioni.....                          | 7         |
| <b>4. CATALOGO STRUTTURALE DEI VENTI KPI CORE .....</b>                     | <b>9</b>  |
| 4.1 Dominio Finanziario.....                                                | 10        |
| 4.2 Dominio Locazioni e Patrimonio.....                                     | 12        |
| 4.3 Dominio Manutenzioni e Investimenti .....                               | 16        |
| 4.4 Dominio Qualità e Governance .....                                      | 19        |
| <b>5. RACCORDI E CONFINI TRA I KPI CORE.....</b>                            | <b>23</b> |
| 5.1 Regole trasversali di coordinamento .....                               | 23        |
| 5.2 Matrice dei raccordi.....                                               | 23        |
| <b>6. QUADRI DIREZIONALI DI SINTESI .....</b>                               | <b>24</b> |
| 6.1 QDS-01 - Affidabilità informativa e funzionamento del Sistema CdG ..... | 24        |
| 6.2 QDS-02 - Tenuta finanziaria gestionale .....                            | 25        |
| 6.3 QDS-03 - Ciclo locativo e patrimoniale.....                             | 25        |
| 6.4 QDS-04 - Manutenzioni e investimenti.....                               | 25        |
| 6.5 QDS-05 - Qualità dei servizi e governance.....                          | 26        |
| 6.6 Regole comuni di rappresentazione.....                                  | 26        |
| <b>7. APPLICAZIONE, RIESAME E GESTIONE DELLE MODIFICHE .....</b>            | <b>26</b> |
| 7.1 Modifiche e sedi documentali .....                                      | 26        |
| 7.2 Condizioni di stabilità.....                                            | 27        |
| 7.3 Riesame del catalogo.....                                               | 27        |

# 1. FUNZIONE, NATURA E PERIMETRO DEL CATALOGO

Il presente allegato descrive l'architettura strutturale dei KPI CORE e dei Quadri Direzionali di Sintesi del Sistema di Controllo di Gestione di A.R.E.A. Sardegna. Ogni KPI CORE corrisponde a una domanda conoscitiva unitaria e riunisce componenti coerenti, necessarie a rappresentare il fenomeno senza frammentarlo in indicatori isolati.

## 1.1 Funzione e sede documentale

MD-ALL-01 stabilisce che cosa osserva ciascun KPI CORE, perché il fenomeno è rilevante, quale perimetro comprende, quali componenti strutturali lo articolano, quale configurazione iniziale assume, quali presidi prevalenti intervengono e con quali altri KPI CORE deve essere raccordato. Le modalità di calcolo, le fonti puntuali e le regole applicative restano nella sede operativa.

I QDS organizzano i risultati dei KPI CORE in quadri destinati alla lettura direzionale. Non sostituiscono i KPI CORE e non comprimono le evidenze in un punteggio unico: mantengono visibili attivazione, copertura, esigibilità, validazione, utilizzabilità, criticità, cautele e limiti delle fonti.

La configurazione iniziale ha natura conoscitiva, diagnostica e di applicazione controllata. Non produce effetti valutativi automatici nei confronti dei Servizi, dei dirigenti o del personale e non legittima confronti tra strutture quando processi, classificazioni, fonti o coperture non sono comparabili.

## 1.2 Principi di perimetrazione

Riutilizzo prioritario delle fonti native e delle evidenze già prodotte dai processi ordinari, evitando registri paralleli non necessari.

Tracciabilità della fonte, del periodo, della data di estrazione, del perimetro, della copertura, del titolare e della validazione.

Separazione tra stato di attivazione, copertura, esigibilità, validazione e utilizzabilità dell'informazione.

Distinzione tra stato non utilizzabile e KO DATI: una componente attiva, attesa ed esigibile può essere qualificata come KO DATI soltanto ricorrendone i presupposti e previa decisione tecnica motivata di SCGPS.

Neutralità valutativa e divieto di graduatorie su basi informative non omogenee.

Utilizzo delle evidenze territoriali nel relativo perimetro, senza estensione automatica all'intera Azienda.

## 2. CRITERI DI LETTURA E TERMINOLOGIA

### 2.1 Struttura della scheda KPI CORE

Ogni scheda KPI CORE segue una struttura uniforme. La lettura parte dal fenomeno osservato e dalla sua utilità direzionale, chiarisce componenti e configurazione, individua i presidi prevalenti e termina con raccordi, confini e rinvio operativo. Il rinvio a MO-ALL-03 evita di duplicare formule e regole applicative nella sede strutturale.

| Elemento della scheda              | Significato                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Codice e denominazione             | Identificano stabilmente il KPI CORE e la domanda conoscitiva associata.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Che cosa osserva                   | Descrive il fenomeno gestionale o informativo rappresentato.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Perché è rilevante                 | Esplicita la lettura o la decisione direzionale supportata.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Componenti strutturali             | Indicano le articolazioni interne essenziali e non costituiscono codici dei KPI CORE autonomi.                                                                                                                                                                                                                           |
| Configurazione iniziale            | Indica stato di attivazione, copertura, perimetro e QDS di appartenenza.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Presidi prevalenti                 | Identifica i soggetti che producono, presidiano, attestano tecnicamente o riconciliano le evidenze e il soggetto responsabile del presidio metodologico. La validazione del dato nel ciclo CdG resta in capo ai Direttori dei Servizi competenti per i rispettivi perimetri, secondo il Manuale Direzionale e MO-ALL-01. |
| Raccordi, confini e sede operativa | Chiarisce dove termina il KPI CORE, quale ciclo riceve gli eventi successivi e quali specifiche sono disciplinate in MO-ALL-03.                                                                                                                                                                                          |

### 2.2 Assi di qualificazione e configurazione

La configurazione strutturale del catalogo espone esclusivamente lo stato di attivazione e la copertura. Esigibilità, validazione e utilizzabilità sono qualificazioni autonome applicate nel ciclo secondo le categorie del Manuale Direzionale e le specifiche di MO-ALL-03 e non sono ridefinite nel presente allegato.

| Asse        | Categorie                                                  | Regola                                                                                                                |
|-------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Attivazione | Attivo; pilota; non attivo                                 | Una componente non attiva non genera richieste, KO DATI o compensazioni implicite.                                    |
| Copertura   | Aziendale; parziale, con indicazione del perimetro coperto | La copertura parziale non è generalizzabile oltre territori, popolazioni, programmi, periodi o componenti dichiarati. |

### 2.3 Sigle operative richiamate

| Sigla | Denominazione         |
|-------|-----------------------|
| AU    | Amministratore Unico. |
| DG    | Direttore generale.   |

| Sigla     | Denominazione                                                                                                                                                                  |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CdG       | Sistema di Controllo di Gestione di A.R.E.A. Sardegna.                                                                                                                         |
| MD        | Manuale Direzionale del Sistema CdG.                                                                                                                                           |
| MO        | Manuale Operativo del Sistema CdG.                                                                                                                                             |
| CDR       | Centro di Responsabilità.                                                                                                                                                      |
| KPI CORE  | Unità catalografica composta riferita a una domanda conoscitiva unitaria.                                                                                                      |
| QDS       | Quadro Direzionale di Sintesi.                                                                                                                                                 |
| KO DATI   | Stato tecnico-diagnostico formalmente attribuito da SCGPS a una specifica componente, versione e perimetro quando una criticità sostanziale ne impedisce l'utilizzo ordinario. |
| SGQ       | Sistema di Gestione per la Qualità.                                                                                                                                            |
| PTPCT     | Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza.                                                                                                       |
| RPCT      | Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza.                                                                                                           |
| OIV       | Organismo indipendente di valutazione.                                                                                                                                         |
| URP       | Ufficio relazioni con il pubblico.                                                                                                                                             |
| SAG       | Servizio Affari Generali.                                                                                                                                                      |
| SCBRU     | Servizio Contabilità, Bilancio e Risorse Umane.                                                                                                                                |
| SCGPS     | Servizio del Controllo interno di gestione, programmazione e attività di segreteria.                                                                                           |
| SERFIC    | Servizio per l'Edilizia regionale, flussi informativi e contrattualistica.                                                                                                     |
| STA       | Servizi territoriali amministrativi.                                                                                                                                           |
| STT       | Servizi territoriali tecnici.                                                                                                                                                  |
| UT        | Unità territoriale.                                                                                                                                                            |
| RSGQ AREA | Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità di AREA.                                                                                                                   |
| RSGQ UT   | Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Unità territoriale.                                                                                                   |
| FCDE      | Fondo crediti di dubbia esigibilità.                                                                                                                                           |
| FPV       | Fondo pluriennale vincolato.                                                                                                                                                   |
| IMU       | Imposta municipale propria.                                                                                                                                                    |
| SIA       | Servizi di ingegneria e architettura.                                                                                                                                          |

### 3. ARCHITETTURA COMPLESSIVA DEL CATALOGO

Il catalogo è organizzato in quattro domini informativi. I domini ordinano fenomeni omogenei, non coincidono con i Servizi e non modificano le responsabilità dei CDR. I raccordi tra KPI CORE consentono di seguire i passaggi tra fasi finanziarie, patrimoniali, manutentive, qualitative e informative senza doppie contabilizzazioni.

#### 3.1 I quattro domini informativi

| Dominio                     | KPI CORE | Configurazione iniziale                                          | Famiglie informative                                                                                  |
|-----------------------------|----------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finanziario                 | 4        | Tre a copertura aziendale; uno a copertura parziale.             | Sostenibilità corrente; pagamenti; riscossione e residui; investimenti.                               |
| Locazioni e Patrimonio      | 6        | Quattro a copertura aziendale; due a copertura parziale.         | Crediti; canoni; alloggi di risulta; Piano vendite; patrimonio non abitativo; posizioni patrimoniali. |
| Manutenzioni e Investimenti | 4        | Quattro a copertura parziale.                                    | Domanda manutentiva; manutenzione straordinaria programmata; recupero alloggi; edilizia regionale.    |
| Qualità e Governance        | 6        | Tre a copertura aziendale; uno a copertura parziale; due pilota. | SGQ; accessibilità; formazione; PTPCT; processi territoriali; affidabilità del CdG.                   |

#### 3.2 Matrice dei codici e delle configurazioni

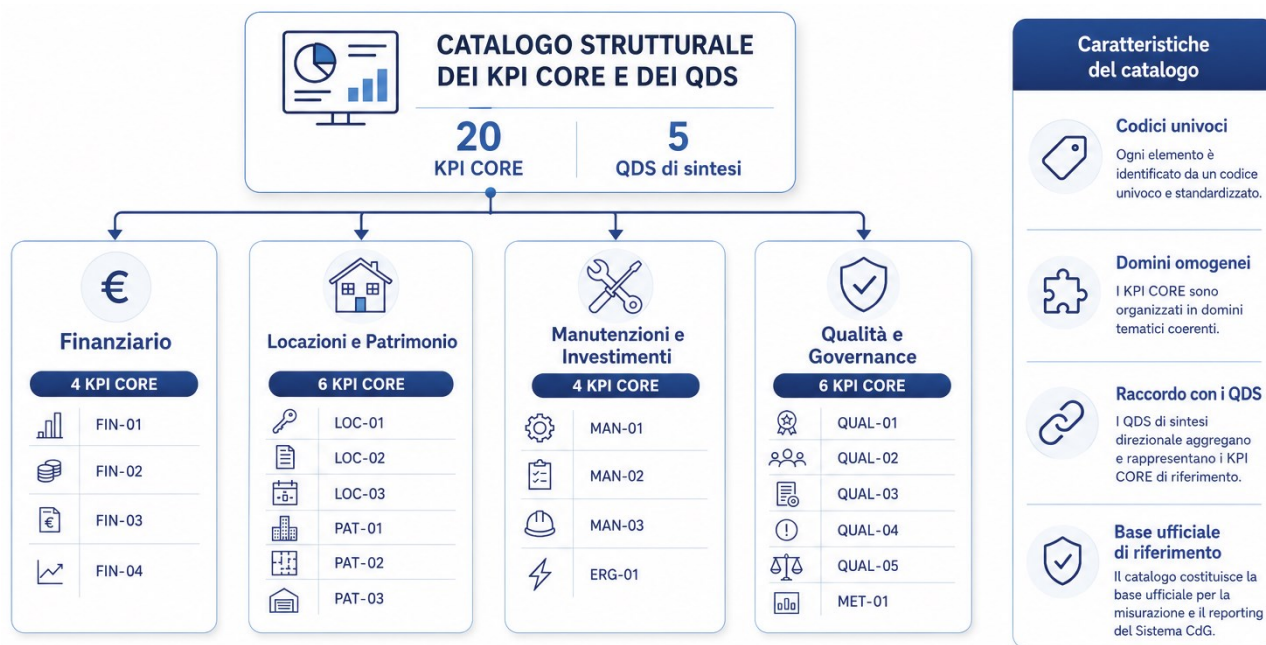
| Codice        | Denominazione                                             | Dominio                | QDS    | Attiv. | Copertura e perimetro                                                             |
|---------------|-----------------------------------------------------------|------------------------|--------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FIN-01</b> | Sostenibilità finanziaria e autonomia corrente            | Finanziario            | QDS-02 | Attivo | Aziendale. Gestione corrente ed entrate correnti.                                 |
| <b>FIN-02</b> | Ciclo dei pagamenti commerciali                           | Finanziario            | QDS-02 | Attivo | Aziendale. Pagamenti commerciali e stock dei debiti.                              |
| <b>FIN-03</b> | Riscossione e residui attivi                              | Finanziario            | QDS-02 | Attivo | Aziendale. Riscossione e residui attivi.                                          |
| <b>FIN-04</b> | Attuazione finanziaria del portafoglio degli investimenti | Finanziario            | QDS-02 | Attivo | Parziale. Portafoglio degli investimenti, con copertura dichiarata per programma. |
| <b>LOC-01</b> | Recupero crediti locativi e contenimento della morosità   | Locazioni e Patrimonio | QDS-03 | Attivo | Aziendale. Crediti locativi, morosità, azioni ed esiti.                           |
| <b>LOC-02</b> | Aggiornamento reddituale e correttezza dei canoni         | Locazioni e Patrimonio | QDS-03 | Attivo | Aziendale. Campagna reddituale e correttezza dei canoni.                          |

| Codice         | Denominazione                                                                          | Dominio                     | QDS    | Attiv. | Copertura e perimetro                                                                                                               |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>LOC-03</b>  | Messa a disposizione e riallocazione degli alloggi di risulta                          | Locazioni e Patrimonio      | QDS-03 | Attivo | Parziale. Riallocazione amministrativa successiva alla disponibilità tecnica, per fasi e perimetri dichiarati.                      |
| <b>PAT-01</b>  | Attuazione del Piano vendite                                                           | Locazioni e Patrimonio      | QDS-03 | Attivo | Aziendale. Perimetro formalmente ricompreso nel Piano vendite.                                                                      |
| <b>PAT-02</b>  | Valorizzazione del patrimonio ad uso non abitativo                                     | Locazioni e Patrimonio      | QDS-03 | Attivo | Aziendale. Patrimonio non abitativo escluso dal Piano vendite.                                                                      |
| <b>PAT-03</b>  | Integrità e presidio delle posizioni patrimoniali                                      | Locazioni e Patrimonio      | QDS-03 | Attivo | Parziale. Allineamento essenziale, proprietà miste, condomini e presidio IMU, con copertura dichiarata per territorio e componente. |
| <b>MAN-01</b>  | Gestione delle richieste manutentive, delle urgenze, delle emergenze e dell'arretrato  | Manutenzioni e Investimenti | QDS-04 | Attivo | Parziale. Cinque Servizi territoriali tecnici, con copertura dichiarata per territorio e componente.                                |
| <b>MAN-02</b>  | Interventi programmati di manutenzione straordinaria e riqualificazione del patrimonio | Manutenzioni e Investimenti | QDS-04 | Attivo | Parziale. RinnovAREA e altri interventi programmati gestiti dai Servizi territoriali tecnici.                                       |
| <b>MAN-03</b>  | Recupero tecnico ed economico degli alloggi di risulta                                 | Manutenzioni e Investimenti | QDS-04 | Attivo | Parziale. Recupero tecnico degli alloggi di risulta fino alla comunicazione della disponibilità tecnica.                            |
| <b>ERG-01</b>  | Avanzamento degli interventi di edilizia regionale e dei programmi speciali            | Manutenzioni e Investimenti | QDS-04 | Attivo | Parziale. Interventi e programmi di competenza SERFIC, rappresentati separatamente per programma o intervento.                      |
| <b>QUAL-01</b> | Attuazione e certificazione del SGQ nel perimetro pilota                               | Qualità e Governance        | QDS-05 | Pilota | Carbonia. Attuazione e certificazione del SGQ nel perimetro pilota.                                                                 |
| <b>QUAL-02</b> | Accessibilità, reclami e richieste multicanale                                         | Qualità e Governance        | QDS-05 | Attivo | Parziale. Canali fisici, telefonici e digitali e serie effettivamente disponibili, con copertura dichiarata.                        |

| Codice         | Denominazione                                                  | Dominio              | QDS    | Attiv. | Copertura e perimetro                                                                                                    |
|----------------|----------------------------------------------------------------|----------------------|--------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>QUAL-03</b> | Attuazione e copertura della formazione obbligatoria           | Qualità e Governance | QDS-05 | Attivo | Aziendale. Formazione obbligatoria e popolazioni destinatarie dichiarate.                                                |
| <b>QUAL-04</b> | Stato informativo degli adempimenti PTPCT e trasparenza        | Qualità e Governance | QDS-05 | Attivo | Aziendale. Misure PTPCT, obblighi di trasparenza e monitoraggi previsti.                                                 |
| <b>QUAL-05</b> | Coordinamento e omogeneità operativa dei processi territoriali | Qualità e Governance | QDS-05 | Pilota | Carbonia. Coordinamento tra Servizi territoriali amministrativi e tecnici; comparabilità interterritoriale non attivata. |
| <b>MET-01</b>  | Affidabilità informativa e funzionamento operativo del CdG     | Qualità e Governance | QDS-01 | Attivo | Aziendale. Intero ciclo CdG, limitatamente agli elementi attesi ed esigibili.                                            |

## 4. CATALOGO STRUTTURALE DEI VENTI KPI CORE

Le schede seguenti espongono il contenuto strutturale minimo dei venti KPI CORE. Ciascuna scheda risponde alle medesime domande e rinvia a MO-ALL-03 per formule, fonti e regole operative.



## 4.1 Dominio Finanziario

Il dominio distingue la tenuta della gestione corrente, il ciclo dei pagamenti commerciali, la riscossione e la formazione dei residui attivi e l'attuazione finanziaria degli investimenti.

### Quadro riepilogativo del dominio

| Codice        | KPI CORE                                                  | Focus direzionale                                                           | Fam. | Copertura              | QDS    |
|---------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|--------|
| <b>FIN-01</b> | Sostenibilità finanziaria e autonomia corrente            | Sostenibilità della gestione corrente e dipendenza da entrate realizzabili. | 4    | Aziendale              | QDS-02 |
| <b>FIN-02</b> | Ciclo dei pagamenti commerciali                           | Tempestività dei pagamenti e andamento dello stock dei debiti.              | 4    | Aziendale              | QDS-02 |
| <b>FIN-03</b> | Riscossione e residui attivi                              | Riscossione delle entrate e dinamica dei residui attivi.                    | 3    | Aziendale              | QDS-02 |
| <b>FIN-04</b> | Attuazione finanziaria del portafoglio degli investimenti | Traduzione delle risorse in impegni e pagamenti coerenti con i programmi.   | 4    | Parziale per programma | QDS-02 |

|                           |                                                                                                                                 |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lettura prevalente</b> | Tenuta della gestione corrente; tempestività dei pagamenti; capacità di riscossione; attuazione finanziaria degli investimenti. |
| <b>Raccordi interni</b>   | FIN-01 e FIN-03 restano distinti; FIN-04 si raccorda a MAN-02 ed ERG-01 senza sostituirne l'avanzamento tecnico.                |
| <b>Confine comune</b>     | I prospetti ufficiali prevalgono sulle ricostruzioni; nessun KPI CORE finanziario genera un indice o punteggio unitario.        |

### Chiave di lettura del dominio

**Sede operativa comune.** MO-ALL-03 disciplina formule, fonti puntuali, periodicità native, cut-off, controlli, responsabilità applicative, validazione, stati dell'informazione e cautele di rappresentazione.

| FIN-01 — Sostenibilità finanziaria e autonomia corrente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                          |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                                                                                | Componenti |
| QDS-02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Attivo      | Aziendale                                                                                                                                                                                                                                                | 4 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> La gestione corrente è finanziariamente sostenibile e in quale misura dipende da entrate proprie ed effettivamente realizzabili?                                                                                                                                                                                                                                 |             |                                                                                                                                                                                                                                                          |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Tenuta della gestione corrente, autonomia finanziaria e affidabilità delle entrate, mantenendo separate le grandezze ufficiali di bilancio dalle letture infrannuali validate come provvisorie.<br><b>Perché è rilevante.</b> Consente di leggere sostenibilità e dipendenza da entrate realizzabili senza confondere gestione, liquidità e risultanze ufficiali. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equilibrio corrente</li> <li>• Autonomia finanziaria corrente</li> <li>• Incidenza prudenziale del FCDE</li> <li>• Realizzazione e affidabilità delle entrate correnti</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> SCBRU attesta fonti e correttezza contabile; SCGPS consolida metodo e rappresentazione.                                                                                                                                                                                                                                                                           |             | <b>Confine essenziale.</b> Non sostituisce gli equilibri ufficiali di bilancio e non aggrega grandezze eterogenee in un punteggio unico.                                                                                                                 |            |

| FIN-02 — Ciclo dei pagamenti commerciali                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                                                                                                                                                                                                                                                          |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                                                                                | Componenti |
| QDS-02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Attivo      | Aziendale                                                                                                                                                                                                                                                | 4 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> I pagamenti commerciali sono tempestivi e lo stock dei debiti scaduti si sta riducendo?                                                                                                                                                                                                                  |             |                                                                                                                                                                                                                                                          |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Tempestività dei pagamenti e andamento dello stock dei debiti, distinguendo gestione di competenza, pregresso, cause organizzative e disallineamenti tra fonti.<br><b>Perché è rilevante.</b> Rende riconoscibili ritardi, accumuli e cause del ciclo passivo, separando stock, flussi e fonti ufficiali. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempestività dei pagamenti</li> <li>• Stock dei debiti commerciali scaduti</li> <li>• Smaltimento dei debiti di competenza</li> <li>• Smaltimento dei debiti pregressi</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> SCBRU attesta fonti e valori; i CDR documentano le cause gestionali; SCGPS consolida e rappresenta.                                                                                                                                                                                                       |             | <b>Confine essenziale.</b> Indicatori ufficiali e letture gestionali conservano perimetri, metodologie e date di estrazione distinti.                                                                                                                    |            |

| FIN-03 — Riscossione e residui attivi                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |                                                                                                                                                                                                          |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                                | Componenti |
| QDS-02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Attivo      | Aziendale                                                                                                                                                                                                | 3 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> In quale misura le entrate vengono rimosse e come evolve lo stock dei residui attivi?                                                                                                                                                                                                                                   |             |                                                                                                                                                                                                          |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Capacità di riscossione ed evoluzione dei residui attivi, distinguendo competenza, residui, operazioni straordinarie e perimetri non omogenei.<br><b>Perché è rilevante.</b> Consente di distinguere trasformazione degli accertamenti in riscossioni, formazione dei nuovi residui e smaltimento dello stock pregresso. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riscossione in conto competenza</li> <li>• Riscossione in conto residui</li> <li>• Formazione dei nuovi residui attivi</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> SCBRU attesta fonti e correttezza contabile; i titolari delle entrate forniscono evidenze gestionali; SCGPS consolida.                                                                                                                                                                                                   |             | <b>Confine essenziale.</b> Resta distinto da LOC-01, che presidia coorti di credito, azioni di recupero ed esiti gestionali.                                                                             |            |

| FIN-04 — Attuazione finanziaria del portafoglio degli investimenti                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                                                                                              | Componenti |
| QDS-02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Attivo      | Parziale per programma                                                                                                                                                                                                                                                 | 4 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> Le risorse destinate agli investimenti si traducono in impegni, liquidazioni e pagamenti coerenti con i cronoprogrammi?                                                                                                                                                                           |             |                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Capacità di tradurre risorse di investimento in impegni, liquidazioni e pagamenti, distinguendo reimputazioni, rinvii e criticità attuative.<br><b>Perché è rilevante.</b> Rende visibili i passaggi in cui le risorse non diventano spesa e raccorda andamento finanziario e stato dei programmi. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità di impegno</li> <li>• Capacità di pagamento della competenza</li> <li>• Smaltimento dei residui passivi di investimento</li> <li>• Cronoprogrammazione, reimputazioni e FPV</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> SCBRU attesta valori e trattamento contabile; CDR, SERFIC e STT attestano perimetro e stato attuativo; SCGPS consolida.                                                                                                                                                                            |             | <b>Confine essenziale.</b> Non duplica avanzamento progettuale, procedurale, contrattuale o fisico rappresentato da MAN-02 ed ERG-01.                                                                                                                                  |            |

## 4.2 Dominio Locazioni e Patrimonio

Il dominio segue il ciclo economico, amministrativo e patrimoniale degli alloggi e dei beni, mantenendo distinti crediti, canoni, riallocazione, vendite, valorizzazione e integrità delle posizioni patrimoniali.

### Quadro riepilogativo del dominio

| Codice        | KPI CORE                                                      | Focus direzionale                                                 | Fam. | Copertura                            | QDS    |
|---------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------|--------|
| <b>LOC-01</b> | Recupero crediti locativi e contenimento della morosità       | Recupero monetario e presidio delle nuove posizioni.              | 6    | Aziendale                            | QDS-03 |
| <b>LOC-02</b> | Aggiornamento reddituale e correttezza dei canoni             | Copertura della campagna, effetti sui canoni e posizioni residue. | 3    | Aziendale                            | QDS-03 |
| <b>LOC-03</b> | Messa a disposizione e riallocazione degli alloggi di risulta | Giacenze e tempi fino alla consegna del nuovo alloggio.           | 4    | Parziale                             | QDS-03 |
| <b>PAT-01</b> | Attuazione del Piano vendite                                  | Avanzamento del Piano fino ai rogiti e alla riscossione.          | 3    | Aziendale                            | QDS-03 |
| <b>PAT-02</b> | Valorizzazione del patrimonio ad uso non abitativo            | Censimento, procedure ed esiti dei beni non abitativi.            | 3    | Aziendale                            | QDS-03 |
| <b>PAT-03</b> | Integrità e presidio delle posizioni patrimoniali             | Allineamento patrimoniale, condomini e presidio IMU.              | 3    | Parziale per territorio e componente | QDS-03 |

### Chiave di lettura del dominio

|                           |                                                                                                                                                        |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lettura prevalente</b> | Crediti e canoni; riallocazione degli alloggi; Piano vendite; valorizzazione del non abitativo; integrità delle posizioni patrimoniali.                |
| <b>Raccordi interni</b>   | LOC-01 si raccorda a FIN-03; MAN-03 alimenta LOC-03; PAT-01 e PAT-02 hanno perimetri alternativi; PAT-03 fornisce esiti sintetici agli altri KPI CORE. |
| <b>Confine comune</b>     | Valori economici, stati procedurali ed eventi amministrativi restano distinti; nessun bene o posizione è duplicato tra perimetri incompatibili.        |

**Sede operativa comune.** MO-ALL-03 disciplina formule, fonti puntuali, periodicità native, cut-off, controlli, responsabilità applicative, validazione, stati dell'informazione e cautele di rappresentazione.

| LOC-01 — Recupero crediti locativi e contenimento della morosità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Componenti |
| QDS-03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Attivo      | Aziendale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 6 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> Quanto credito locativo viene recuperato sulle coorti pregresse e quanto tempestivamente sono presidiate le nuove posizioni?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Presidiare i crediti locativi e la morosità mediante letture per coorte che mantengano distinti incassi contabilizzati, piani di rientro, azioni amministrative formali, provvedimenti, trasferimenti al presidio legale e altre poste specifiche, evitando somme automatiche tra grandezze finanziarie e procedimentali.<br><b>Perché è rilevante.</b> Permette di distinguere il recupero monetario effettivo dal semplice avanzamento delle azioni di presidio e di individuare coorti, posizioni e importi ancora non trattati o non definiti. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coorti temporali dei crediti</li> <li>• Incassi contabilizzati</li> <li>• Piani di rientro</li> <li>• Azioni formali e provvedimenti</li> <li>• Trasferimenti al presidio legale e poste specifiche</li> <li>• Stock, avanzamento ed esiti</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> I Servizi territoriali amministrativi sono titolari delle posizioni e delle azioni; SCBRU riconcilia incassi e valori contabili; il presidio legale competente fornisce gli esiti di propria competenza; SCGPS consolida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             | <b>Confine essenziale.</b> FIN-03 rappresenta riscossioni e residui contabili; LOC-01 il presidio gestionale delle posizioni. Incassi, piani, azioni e provvedimenti restano separati e non sono sommati senza deduplicazione. Target e formule valutative del Piano della Performance restano nel relativo ciclo.           |            |

| LOC-02 — Aggiornamento reddituale e correttezza dei canoni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                    |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                                          | Componenti |
| QDS-03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Attivo      | Aziendale                                                                                                                                                                                                          | 3 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> La campagna reddituale è coperta e conclusa, quali effetti produce sui canoni e quali posizioni restano non definite?                                                                                                                                                                                                                                                 |             |                                                                                                                                                                                                                    |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Verificare copertura, esiti e conseguenze della campagna reddituale e dell'aggiornamento dei canoni, evidenziando le posizioni non definite e le azioni conseguenti.<br><b>Perché è rilevante.</b> Consente di conoscere la copertura effettiva della campagna reddituale, gli esiti sui canoni e le posizioni che richiedono ancora istruttoria o azioni conseguenti. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copertura della campagna reddituale</li> <li>• Esiti e impatto sui canoni</li> <li>• Posizioni non definite e azioni conseguenti</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> I Servizi territoriali amministrativi producono e attestano le evidenze di competenza; SCBRU riconcilia gli effetti contabili; SCGPS cura la lettura aggregata.                                                                                                                                                                                                        |             | <b>Confine essenziale.</b> La copertura della campagna non equivale automaticamente a correttezza sostanziale del canone.                                                                                          |            |

**LOC-03 — Messa a disposizione e riallocazione degli alloggi di risulta**

| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                                                                           | Componenti |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS-03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Attivo      | Parziale                                                                                                                                                                                                                                            | 4 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> Dove si concentrano le giacenze e quanto durano le fasi AREA e le attese esterne fino alla consegna del nuovo alloggio?                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |                                                                                                                                                                                                                                                     |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Rappresentare il ciclo amministrativo successivo al recupero tecnico, dalla disponibilità certificata alla riallocazione, separando stock, passaggi, attese esterne e tempi direttamente governabili da AREA.<br><b>Perché è rilevante.</b> Rende leggibili i tempi e i passaggi che intercorrono tra disponibilità tecnica e riallocazione, distinguendo le attese esterne dalle fasi direttamente governate da AREA. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flusso e stock per fase</li> <li>• Attesa del provvedimento comunale</li> <li>• Tempi amministrativi AREA</li> <li>• Tempo complessivo e anzianità delle giacenze</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> I Servizi territoriali tecnici attestano la disponibilità tecnica e le sospensioni; i Servizi territoriali amministrativi presidiano le fasi amministrative; i Comuni adottano i provvedimenti di competenza; SCGPS consolida.                                                                                                                                                                                         |             | <b>Confine essenziale.</b> MAN-03 termina al nulla osta tecnico o evento equivalente; LOC-03 presidia la successiva riallocazione amministrativa.                                                                                                   |            |

**PAT-01 — Attuazione del Piano vendite**

| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                             | Componenti |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS-03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Attivo      | Aziendale                                                                                                                                                                             | 3 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> Come avanza il portafoglio formalmente incluso nel Piano vendite fino al rogito e alla riscossione?                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |                                                                                                                                                                                       |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Monitorare l'attuazione del Piano vendite dal perimetro programmato al rogito e ai relativi valori economici, mantenendo distinti avanzamento patrimoniale, incassi e crediti residui.<br><b>Perché è rilevante.</b> Consente di verificare la progressione del Piano vendite dal perimetro formale agli atti conclusivi e di distinguere avanzamento patrimoniale, valori, incassi e crediti. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perimetro e programmazione</li> <li>• Avanzamento istruttorio e rogiti</li> <li>• Valori e proventi</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> Il Servizio individuato dagli atti vigenti presidia la programmazione; i Servizi territoriali amministrativi e gli uffici competenti curano le istruttorie; SCBRU riconcilia i proventi; SCGPS consolida.                                                                                                                                                                                      |             | <b>Confine essenziale.</b> Sono esclusi i beni non ricompresi nel Piano vendite, che alimentano PAT-02.                                                                               |            |

| PAT-02 — Valorizzazione del patrimonio ad uso non abitativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |                                                                                                                                                                                                |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                      | Componenti |
| QDS-03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Attivo      | Aziendale                                                                                                                                                                                      | 3 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> Il patrimonio non abitativo fuori Piano è censito, avviato a procedura e valorizzato con esito efficace?                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |                                                                                                                                                                                                |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Presidiare censimento, procedure ed esiti della valorizzazione del patrimonio ad uso non abitativo non ricompreso nel Piano vendite, distinguendo disponibilità, procedura, contratto e utilizzo effettivo.<br><b>Perché è rilevante.</b> Permette di conoscere consistenza, disponibilità, procedure ed esiti dei beni non abitativi, rendendo visibili immobilizzazioni e opportunità di valorizzazione. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Censimento e selezione dei beni</li> <li>• Avanzamento delle procedure</li> <li>• Esiti della valorizzazione</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> SAG assicura l'impianto comune e il coordinamento; i Servizi territoriali amministrativi presidiano beni e procedure; i Servizi territoriali tecnici attestano l'utilizzabilità tecnica; SCBRU riconcilia i proventi; SCGPS consolida.                                                                                                                                                                     |             | <b>Confine essenziale.</b> I medesimi beni non possono alimentare contemporaneamente PAT-01 e PAT-02.                                                                                          |            |

| PAT-03 — Integrità e presidio delle posizioni patrimoniali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                                                                                                       | Componenti |
| QDS-03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Attivo      | Parziale per territorio e componente                                                                                                                                                                                                                                            | 3 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> Quanto sono affidabili le posizioni patrimoniali e come sono presidiate proprietà miste, condomini e procedimenti IMU?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Rappresentare, con copertura dichiarata per territorio e componente, l'allineamento essenziale delle posizioni patrimoniali, gli assetti proprietari e condominiali e il presidio IMU, senza replicare nel CdG il dettaglio dei gestionali patrimoniali.<br><b>Perché è rilevante.</b> Consente alla Direzione di conoscere quale quota del patrimonio è stata verificata, quante posizioni presentano anomalie essenziali e quali assetti proprietari, condominiali o fiscali richiedono presidio, mantenendo il dettaglio nei sistemi operativi. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allineamento essenziale del patrimonio</li> <li>• Proprietà miste e condomini</li> <li>• Presidio IMU</li> </ul>                                                                                         |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> I Servizi territoriali competenti verificano le posizioni e ne attestano gli esiti tecnici o amministrativi; SCBRU presidia le fonti relative all'IMU; SCGPS consolida. Le fonti applicative puntuali restano disciplinate in MO-ALL-03.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             | <b>Confine essenziale.</b> PAT-03 produce esiti sintetici di posizione allineata, non allineata o non verificata. Gli altri KPI CORE possono utilizzare tali esiti senza ricalcolarli. Nominativi, dati personali e dettagli tecnici o catastali restano nelle fonti operative. |            |

### 4.3 Dominio Manutenzioni e Investimenti

Il dominio distingue manutenzione attivata dalla domanda, interventi programmati, recupero tecnico degli alloggi di risulta e programmi di edilizia regionale.

#### Quadro riepilogativo del dominio

| Codice        | KPI CORE                                                                               | Focus direzionale                                        | Fam. | Copertura                            | QDS    |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------|--------------------------------------|--------|
| <b>MAN-01</b> | Gestione delle richieste manutentive, delle urgenze, delle emergenze e dell'arretrato  | Domanda, tempi, stock, esiti e costi manutentivi.        | 5    | Parziale per territorio e componente | QDS-04 |
| <b>MAN-02</b> | Interventi programmati di manutenzione straordinaria e riqualificazione del patrimonio | Avanzamento dalla programmazione ai lavori e alla spesa. | 6    | Parziale                             | QDS-04 |
| <b>MAN-03</b> | Recupero tecnico ed economico degli alloggi di risulta                                 | Volumi, tempi e costi del recupero tecnico.              | 6    | Parziale                             | QDS-04 |
| <b>ERG-01</b> | Avanzamento degli interventi di edilizia regionale e dei programmi speciali            | Stato dei programmi SERFIC e relative dipendenze.        | 5    | Parziale per programma/intervento    | QDS-04 |

#### Chiave di lettura del dominio

|                           |                                                                                                                                                         |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lettura prevalente</b> | Domanda manutentiva; interventi programmati; recupero tecnico degli alloggi; programmi di edilizia regionale e speciali.                                |
| <b>Raccordi interni</b>   | MAN-01 può transitare a MAN-02; MAN-03 termina alla disponibilità tecnica e alimenta LOC-03; MAN-02 ed ERG-01 si raccordano a FIN-04.                   |
| <b>Confine comune</b>     | Programmazione, procedure, affidamenti, avanzamento fisico e spesa restano dimensioni distinte; le milestone non sono automaticamente risultati finali. |

**Sede operativa comune.** MO-ALL-03 disciplina formule, fonti puntuali, periodicità native, cut-off, controlli, responsabilità applicative, validazione, stati dell'informazione e cautele di rappresentazione.

**MAN-01 — Gestione delle richieste manutentive, delle urgenze, delle emergenze e dell'arretrato**

| QDS    | Attivazione | Copertura                            | Componenti |
|--------|-------------|--------------------------------------|------------|
| QDS-04 | Attivo      | Parziale per territorio e componente | 5 famiglie |

**Domanda direzionale.** Come sono gestite le richieste manutentive, le urgenze e le emergenze, e come evolvono tempi, stock, arretrato, esiti, costi e transizioni?

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Fenomeno osservato.</b> Rappresentare, con copertura territorialmente differenziata, il ciclo delle richieste e segnalazioni manutentive, del pronto intervento, delle urgenze ed emergenze, degli ordini di lavoro, dello stock e degli esiti.</p> <p><b>Perché è rilevante.</b> Consente di conoscere la domanda manutentiva, le priorità, lo stock e gli esiti nei cinque STT, evidenziando le differenze di copertura senza trasformarle in graduatorie.</p> | <p><b>Componenti strutturali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Domanda, presa in carico e classificazione</li> <li>• Pronto intervento, urgenze ed emergenze</li> <li>• Lavorazione, stock, arretrato e conclusione</li> <li>• Spesa, reinterventi e criticità</li> <li>• Esiti e transizioni verso altri cicli</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Presidi prevalenti.</b> Ciascun Servizio territoriale tecnico è titolare del proprio perimetro e attesta gli eventi tecnici; SCBRU riconcilia la spesa; SCGPS consolida e rappresenta, mantenendo visibili le differenze di copertura.</p> | <p><b>Confine essenziale.</b> La copertura è dichiarata per territorio e componente. Le prassi o i termini locali non costituiscono livelli di servizio aziendali; il passaggio a una soluzione definitiva programmata alimenta MAN-02.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**MAN-02 — Interventi programmati di manutenzione straordinaria e riqualificazione del patrimonio**

| QDS    | Attivazione | Copertura | Componenti |
|--------|-------------|-----------|------------|
| QDS-04 | Attivo      | Parziale  | 6 famiglie |

**Domanda direzionale.** Come avanza il portafoglio degli interventi straordinari programmati, dalla definizione del perimetro all'affidamento, ai lavori, alla spesa e alla gestione delle criticità?

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Fenomeno osservato.</b> Monitorare gli interventi programmati gestiti dagli STT distinguendo, per RinnovAREA, servizi di ingegneria e architettura affidati, lavori affidati, avanzamento fisico e lettura finanziaria collegata, e mantenendo separati gli altri interventi programmati non ricompresi nel programma.</p> <p><b>Perché è rilevante.</b> Permette di riconoscere l'evento effettivamente raggiunto da ciascun intervento, evitando di equiparare progettazione, avvio della procedura, affidamento dei lavori, esecuzione fisica e spesa.</p> | <p><b>Componenti strutturali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perimetro e programmazione</li> <li>• Affidamento dei servizi di ingegneria e architettura</li> <li>• Affidamento dei lavori</li> <li>• Avanzamento fisico</li> <li>• Vista finanziaria raccordata a FIN-04</li> <li>• Criticità</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Presidi prevalenti.</b> I Servizi territoriali tecnici sono titolari degli interventi e degli eventi tecnici; i presidi di programma operano secondo gli atti vigenti; SCBRU riconcilia impegni, liquidazioni e pagamenti; SCGPS raccorda e consolida.</p> | <p><b>Confine essenziale.</b> FIN-04 resta il KPI CORE primario dell'attuazione finanziaria; MAN-02 espone la vista del programma. Le fasi SIA, lavori, avanzamento fisico e spesa restano distinte. Gli obiettivi annuali del Piano della Performance non entrano nelle formule CdG.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| MAN-03 — Recupero tecnico ed economico degli alloggi di risulta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Componenti |
| QDS-04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Attivo      | Parziale                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 6 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> Quanti alloggi di risulta entrano ed escono dal ciclo tecnico, con quali tempi, costi, modalità ed eventuali criticità?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Monitorare volumi, tempi, costi e modalità del recupero tecnico degli alloggi di risulta fino alla comunicazione protocollata allo STA del nulla osta tecnico o della dichiarazione di idoneità, distinguendo gli eventi precedenti e le cause di arresto.<br><b>Perché è rilevante.</b> Consente di misurare il lavoro necessario per rendere l'alloggio tecnicamente disponibile e di individuare giacenze, costi e criticità senza attribuire al Servizio tecnico le successive fasi di assegnazione e contrattualizzazione. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stock e ingressi nel recupero tecnico</li> <li>• Lavorazioni e modalità esecutive</li> <li>• Conclusione dei lavori</li> <li>• Idoneità o nulla osta</li> <li>• Comunicazione allo STA</li> <li>• Tempi, costi e criticità</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> I Servizi territoriali tecnici attestano gli eventi tecnici e la comunicazione finale; SCBRU riconcilia i costi contabilizzati; SCGPS cura il raccordo con LOC-03 e il consolidamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             | <b>Confine essenziale.</b> La conclusione dei lavori e l'idoneità tecnica sono eventi distinti. MAN-03 termina con la comunicazione del nulla osta o dell'idoneità allo STA; LOC-03 presidia da quel momento provvedimento comunale, assegnazione, contratto e consegna.                                     |            |

| ERG-01 — Avanzamento degli interventi di edilizia regionale e dei programmi speciali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                                                                                                               | Componenti |
| QDS-04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Attivo      | Parziale per programma/intervento                                                                                                                                                                                                                                                       | 5 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> Qual è lo stato documentato dei programmi e degli interventi di edilizia regionale attribuiti a SERFIC, con riguardo a perimetro, procedure, progettazione, realizzazione, finanza, risultati specifici e dipendenze esterne?                                                                                                                                                                                                                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Rappresentare separatamente l'avanzamento degli interventi di edilizia regionale e dei programmi speciali di competenza SERFIC, mediante traguardi procedurali, avanzamento fisico, dati finanziari e criticità specifiche.<br><b>Perché è rilevante.</b> Rende leggibili programmi e interventi di competenza SERFIC senza confonderli con manutenzioni territoriali, mantenendo autonomi i traguardi procedurali, gli avanzamenti e le criticità. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perimetro e obiettivi del programma</li> <li>• Avanzamento procedurale e milestone</li> <li>• Avanzamento fisico o realizzativo</li> <li>• Avanzamento finanziario</li> <li>• Criticità e scostamenti</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> SERFIC è titolare del perimetro e delle evidenze di competenza; i Servizi territoriali tecnici concorrono secondo il ruolo attuativo; SCBRU riconcilia i dati finanziari; SCGPS consolida.                                                                                                                                                                                                                                                          |             | <b>Confine essenziale.</b> Le iniziative eterogenee sono rappresentate con schede autonome e non confluiscono in percentuali cumulative che ne occultino perimetri e obiettivi.                                                                                                         |            |

#### 4.4 Dominio Qualità e Governance

Il dominio integra qualità, accessibilità, formazione, integrità dei processi, coordinamento territoriale e affidabilità del Sistema CdG, mantenendo separati i rispettivi presidi.

##### Quadro riepilogativo del dominio

| Codice         | KPI CORE                                                       | Focus direzionale                                             | Fam. | Copertura           | QDS    |
|----------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------|---------------------|--------|
| <b>QUAL-01</b> | Attuazione e certificazione del SGQ nel perimetro pilota       | Attuazione SGQ e percorso di certificazione nel pilota.       | 4    | Carbonia            | QDS-05 |
| <b>QUAL-02</b> | Accessibilità, reclami e richieste multicanale                 | Accessibilità, presa in carico e gestione multicanale.        | 5    | Parziale per canale | QDS-05 |
| <b>QUAL-03</b> | Attuazione e copertura della formazione obbligatoria           | Attuazione e copertura della formazione obbligatoria.         | 3    | Aziendale           | QDS-05 |
| <b>QUAL-04</b> | Stato informativo degli adempimenti PTPCT e trasparenza        | Stato di misure PTPCT, trasparenza e monitoraggi.             | 3    | Aziendale           | QDS-05 |
| <b>QUAL-05</b> | Coordinamento e omogeneità operativa dei processi territoriali | Coordinamento dei processi nel pilota e comparabilità futura. | 5    | Carbonia            | QDS-05 |
| <b>MET-01</b>  | Affidabilità informativa e funzionamento operativo del CdG     | Affidabilità dei flussi e funzionamento del ciclo CdG.        | 4    | Aziendale           | QDS-01 |

##### Chiave di lettura del dominio

|                           |                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lettura prevalente</b> | SGQ; accessibilità e richieste multicanale; formazione; PTPCT e trasparenza; processi territoriali; affidabilità del Sistema CdG.                                   |
| <b>Raccordi interni</b>   | QUAL-01 e QUAL-05 condividono il perimetro pilota; QUAL-02 distingue canali e fasi; QUAL-04 riassume le fonti RPCT; MET-01 presidia il funzionamento del ciclo CdG. |
| <b>Confine comune</b>     | I KPI CORE non sostituiscono SGQ, RPCT, Performance o responsabilità operative; i piloti non sono generalizzati e non producono valutazioni dei CDR.                |

**Sede operativa comune.** MO-ALL-03 disciplina formule, fonti puntuali, periodicità native, cut-off, controlli, responsabilità applicative, validazione, stati dell'informazione e cautele di rappresentazione.

| QUAL-01 — Attuazione e certificazione del SGQ nel perimetro pilota                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                                                                                                                                                                                                                                                   |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                                                                         | Componenti |
| QDS-05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Pilota      | Carbonia                                                                                                                                                                                                                                          | 4 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> Quanto è effettivamente attuato il Sistema di gestione per la qualità nel pilota Carbonia e qual è lo stato documentato del percorso di certificazione?                                                                                                                                                                                                                                            |             |                                                                                                                                                                                                                                                   |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Presidiare attuazione, verifica e certificazione del Sistema di gestione per la qualità nel perimetro pilota, riutilizzando le evidenze SGQ e senza creare una rendicontazione parallela.<br><b>Perché è rilevante.</b> Consente di verificare se il SGQ è effettivamente attuato, documentato, verificato e certificabile nel perimetro pilota, senza duplicare la disciplina del sistema qualità. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assetto formale e pianificazione</li> <li>• Attuazione operativa e registrazioni</li> <li>• Verifiche e miglioramento</li> <li>• Audit esterno e certificazione</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> Il RSGQ AREA è titolare del presidio; il RSGQ UT del perimetro pilota e le strutture interessate producono e attestano le evidenze di competenza; SCGPS le riutilizza ai fini del CdG.                                                                                                                                                                                                              |             | <b>Confine essenziale.</b> Le evidenze Carbonia mantengono natura pilota e non autorizzano estensioni automatiche all'intera Azienda.                                                                                                             |            |

| QUAL-02 — Accessibilità, reclami e richieste multicanale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Componenti |
| QDS-05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Attivo      | Parziale per canale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 5 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> Quanto sono accessibili e presidiati i canali fisici, telefonici e digitali e come sono gestiti presa in carico, back office, reclami, segnalazioni, richieste ed esiti?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Rappresentare l'accessibilità e l'effettivo funzionamento dei canali fisici, telefonici e digitali, la coerenza della configurazione e dell'instradamento, la capacità di risposta e di presa in carico e la gestione di reclami, segnalazioni e richieste multicanale.<br><b>Perché è rilevante.</b> Permette di distinguere disponibilità tecnica del canale, presidio organizzativo, risposta di primo livello e lavorazione del back office, rendendo visibili le cause di mancato accesso o mancata conclusione della richiesta. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità e accessibilità dei canali</li> <li>• Configurazione, recapiti e instradamento</li> <li>• Capacità di risposta e presa in carico</li> <li>• Raccordo con la lavorazione specialistica</li> <li>• Reclami, segnalazioni, richieste ed esiti</li> </ul>               |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> SAG, per le funzioni di URP e i canali istituzionali di competenza, presidia le evidenze organizzative; SERFIC presidia configurazione e dati tecnici della telefonia; le strutture territoriali e specialistiche attestano risposta e lavorazione di competenza; SCGPS consolida.                                                                                                                                                                                                                                                    |             | <b>Confine essenziale.</b> Le serie dei diversi canali non sono cumulate senza una tassonomia comune e il controllo delle duplicazioni. Disponibilità tecnica, risposta di primo livello, presa in carico e lavorazione specialistica restano distinte. Soglie tecniche o orientative non diventano livelli di servizio aziendali senza un atto formale. |            |

| QUAL-03 — Attuazione e copertura della formazione obbligatoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                                                                                                                                                                    |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                          | Componenti |
| QDS-05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Attivo      | Aziendale                                                                                                                                                                                          | 3 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> Il programma formativo è attuato, raggiunge le popolazioni tenute o individuate e come si distribuisce il volume effettivamente fruito?                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |                                                                                                                                                                                                    |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Verificare attuazione, copertura e distribuzione della formazione obbligatoria rispetto ai destinatari e agli obblighi specifici, senza trasformare il volume formativo in misura automatica di efficacia.<br><b>Perché è rilevante.</b> Consente di verificare attuazione e copertura degli obblighi formativi rispetto ai destinatari effettivi, distinguendo volume erogato e raggiungimento della popolazione attesa. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attuazione del programma</li> <li>• Copertura dei destinatari</li> <li>• Volume e distribuzione della formazione</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> SCBRU è titolare delle fonti e ne attesta la completezza e la consistenza; le strutture competenti concorrono per i fabbisogni specialistici; SCGPS cura il raccordo direzionale.                                                                                                                                                                                                                                         |             | <b>Confine essenziale.</b> Ore e partecipazioni misurano attuazione e copertura, non il merito individuale o l'efficacia didattica.                                                                |            |

| QUAL-04 — Stato informativo degli adempimenti PTPCT e trasparenza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |                                                                                                                                                                                                                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                                            | Componenti |
| QDS-05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Attivo      | Aziendale                                                                                                                                                                                                            | 3 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> Qual è lo stato documentato delle misure PTPCT, degli obblighi di trasparenza, dei monitoraggi e delle azioni con scadenza maturata?                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |                                                                                                                                                                                                                      |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Restituire una vista gestionale sintetica dello stato delle misure PTPCT, degli obblighi di trasparenza e dei monitoraggi previsti, riusando le fonti RPCT e senza sostituire i relativi presidi.<br><b>Perché è rilevante.</b> Offre una vista gestionale dello stato degli adempimenti senza sostituire titolarità, verifiche e valutazioni proprie del RPCT e dei responsabili della pubblicazione. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attuazione delle misure PTPCT</li> <li>• Assolvimento degli obblighi di trasparenza</li> <li>• Esecuzione dei monitoraggi previsti</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> Il RPCT è titolare del presidio e attesta le fonti di competenza; i responsabili della pubblicazione e le strutture competenti presidiano i relativi flussi; SCGPS cura la sintesi CdG.                                                                                                                                                                                                                |             | <b>Confine essenziale.</b> Il KPI CORE non sostituisce funzioni, giudizi e responsabilità del RPCT, dell'OIV o degli altri presidi previsti.                                                                         |            |

| QUAL-05 — Coordinamento e omogeneità operativa dei processi territoriali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Componenti |
| QDS-05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Pilota      | Carbonia                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> Quanto sono coperti, documentati e coordinati i processi territoriali nel pilota Carbonia e quali condizioni devono maturare per future letture interterritoriali comparabili?                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Presidiare il coordinamento tra Servizi territoriali amministrativi e tecnici nell'Unità territoriale pilota e verificare le condizioni metodologiche per eventuali future letture comparabili tra territori.<br><b>Perché è rilevante.</b> Consente di osservare i passaggi tra componente amministrativa e tecnica e di verificare metodo, evidenze e condizioni necessarie a eventuali confronti futuri, senza anticipare comparazioni non mature. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copertura dei processi e delle evidenze</li> <li>• Coordinamento tra Servizi e passaggi di consegna</li> <li>• Varianti e lacune</li> <li>• Azioni di riallineamento</li> <li>• Condizioni di comparabilità futura</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> SCGPS è responsabile del metodo; i Servizi del perimetro pilota e i titolari dei processi producono e attestano le evidenze; il RSGQ AREA assicura il raccordo con il SGQ.                                                                                                                                                                                                                                                                            |             | <b>Confine essenziale.</b> La comparabilità interterritoriale è prevista come possibile sviluppo, ma non è attiva nella configurazione iniziale e non genera richieste, KO DATI o confronti impliciti. Ogni estensione richiede valutazione e decisione espressa.                                    |            |

| MET-01 — Affidabilità informativa e funzionamento operativo del CdG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| QDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Attivazione | Copertura                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Componenti |
| QDS-01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Attivo      | Aziendale                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4 famiglie |
| <b>Domanda direzionale.</b> Il Sistema CdG dispone delle informazioni attese, riceve flussi regolari, produce i documenti previsti e governa tempestivamente le criticità informative?                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |
| <b>Fenomeno osservato.</b> Misurare l'affidabilità informativa e il funzionamento operativo del Sistema CdG, dalla copertura delle componenti attese alla regolarità dei flussi, delle elaborazioni, dei prodotti e della gestione delle criticità informative.<br><b>Perché è rilevante.</b> Permette alla Direzione di conoscere quanto il ciclo CdG sia alimentato, tempestivo, stabile e capace di gestire le criticità informative, senza produrre valutazioni sui CDR. |             | <b>Componenti strutturali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copertura e utilizzabilità informativa</li> <li>• Tempestività e regolarità dei flussi in ingresso</li> <li>• Regolarità delle elaborazioni e dei prodotti SCGPS</li> <li>• Gestione delle criticità e delle azioni di riallineamento</li> </ul> |            |
| <b>Presidi prevalenti.</b> SCGPS è responsabile metodologico del ciclo; i titolari delle fonti attestano i dati del proprio perimetro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             | <b>Confine essenziale.</b> Qualità e validazione delle informazioni e partecipazione dei CDR sono viste diagnostiche interne, non componenti autonome di valutazione. Il KPI CORE non produce effetti valutativi automatici.                                                                                            |            |

## 5. RACCORDI E CONFINI TRA I KPI CORE

I raccordi descrivono il passaggio di uno stesso fenomeno da una fase gestionale alla successiva. L'evento rimane tracciato nel KPI CORE in cui nasce, mentre il processo successivo alimenta il KPI CORE competente. Tale regola evita doppie contabilizzazioni e mantiene leggibili responsabilità, tempi e risultati.

### 5.1 Regole trasversali di coordinamento

Il Direttore competente valida il dato, il periodo, il perimetro, la copertura, le esclusioni, le riserve e le limitazioni; SCGPS controlla, riconcilia, consolida e rappresenta secondo le regole operative.

Le chiavi di raccordo tra fonti e KPI CORE sono esplicitate. In assenza di una chiave univoca, la riconciliazione è qualificata come parziale.

Attese esterne, sospensioni ed eventi non governabili sono separati dai tempi direttamente attribuibili alle fasi gestite da AREA.

Le evidenze territoriali sono utilizzate nel relativo perimetro e non trasformano prassi locali in standard aziendali impliciti.

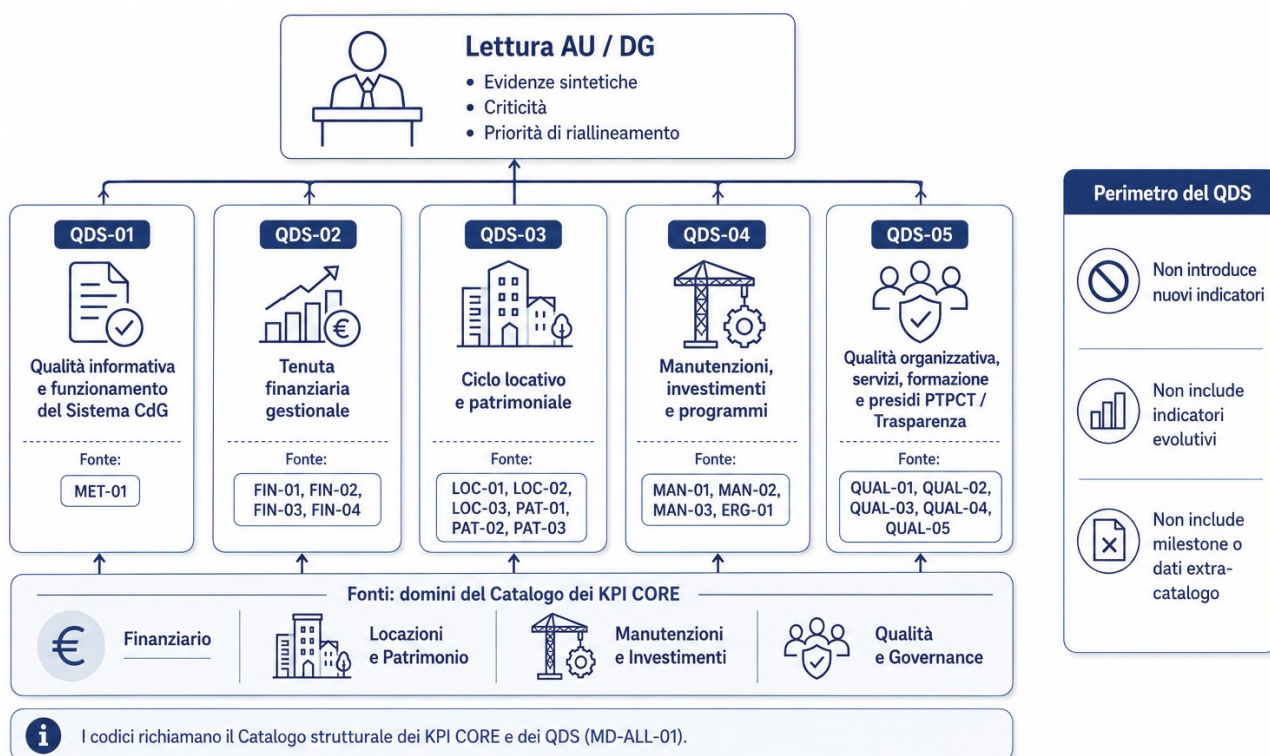
### 5.2 Matrice dei raccordi

| Catena o ambito                              | Regola di raccordo e confine                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FIN-01 / FIN-03 / LOC-01                     | FIN-01 presidia la tenuta corrente; FIN-03 le riscossioni e i residui contabili; LOC-01 le coorti di credito, gli incassi attribuiti, i piani, le azioni, i provvedimenti e gli esiti gestionali. Le grandezze restano distinte e riconciliate.                       |
| FIN-04 / MAN-02 / ERG-01                     | FIN-04 misura l'attuazione finanziaria; MAN-02 distingue servizi di ingegneria e architettura, affidamento dei lavori, avanzamento fisico e vista finanziaria degli interventi dei Servizi territoriali tecnici; ERG-01 rappresenta i programmi di competenza SERFIC. |
| MAN-01 / MAN-02                              | MAN-01 presidia richieste, urgenze, emergenze e messa in sicurezza; l'eventuale soluzione definitiva programmata alimenta MAN-02.                                                                                                                                     |
| MAN-01 / MAN-03 / LOC-03                     | L'evento manutentivo resta in MAN-01; MAN-03 segue il recupero fino alla comunicazione della disponibilità tecnica; LOC-03 presidia le successive fasi amministrative e di riallocazione.                                                                             |
| PAT-01 / PAT-02                              | PAT-01 riguarda i beni ricompresi nel Piano vendite; PAT-02 il patrimonio non abitativo escluso dal Piano. Il medesimo bene non può alimentare entrambi i KPI CORE nello stesso periodo e per la stessa finalità.                                                     |
| PAT-03 / MAN-01 / MAN-02                     | PAT-03 misura l'allineamento essenziale delle posizioni, gli assetti proprietari e condominiali e il presidio IMU; richieste e urgenze alimentano MAN-01; gli interventi programmati sulle parti comuni alimentano MAN-02.                                            |
| MAN-02 / ERG-01                              | MAN-02 riguarda gli interventi programmati gestiti dai Servizi territoriali tecnici; ERG-01 resta riservato ai programmi e agli interventi di competenza SERFIC.                                                                                                      |
| QUAL-02 / canali e lavorazione specialistica | QUAL-02 distingue accesso, configurazione e instradamento, risposta di primo livello, presa in carico e lavorazione specialistica. I dati tecnici dei canali non sostituiscono gli esiti amministrativi delle richieste.                                              |

| Catena o ambito   | Regola di raccordo e confine                                                                                                                                          |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| QUAL-01 / QUAL-05 | QUAL-01 presidia il SGQ nel perimetro pilota; QUAL-05 il coordinamento tra Servizi territoriali amministrativi e tecnici e l'omogeneità dei processi territoriali.    |
| QUAL-05 / MET-01  | QUAL-05 riguarda i processi territoriali; MET-01 l'affidabilità informativa e il funzionamento operativo del ciclo CdG.                                               |
| SGQ e CdG         | Procedure, moduli, registrazioni, audit e matrici del SGQ restano fonti del Sistema di Gestione per la Qualità. Il CdG le riutilizza senza modificarle o sostituirle. |
| Piloti            | QUAL-01 e QUAL-05 sono KPI CORE pilota nel perimetro di Carbonia. Le evidenze non sono automaticamente generalizzabili.                                               |
| QDS               | La sintesi è qualitativa e non compensativa; non utilizza indici numerici unitari, pesi o graduatorie salvo futura disciplina espressa.                               |

## 6. QUADRI DIREZIONALI DI SINTESI

I QDS organizzano i risultati dei KPI CORE in una lettura destinata all'Amministratore Unico e al Direttore generale. Ogni QDS risponde a una domanda direzionale esplicita, mantiene visibili i KPI CORE di origine e formula una sintesi qualitativa e motivata. Non produce indici numerici unitari e non compensa criticità o assenze con risultati favorevoli di altri KPI CORE.



### 6.1 QDS-01 - Affidabilità informativa e funzionamento del Sistema CdG

| Voce                | Contenuto                                                                                                             |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Domanda direzionale | Il ciclo CdG dispone di informazioni sufficienti, tempestive e controllate e produce risultati stabili e tracciabili? |
| KPI CORE di origine | MET-01                                                                                                                |

| Voce                    | Contenuto                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Logica di lettura       | La lettura mantiene separate copertura e utilizzabilità informativa, tempestività dei flussi, regolarità delle elaborazioni e gestione delle criticità. Nessuna dimensione può occultarne un'altra. |
| Configurazione iniziale | Parziale. La sintesi dipende dagli elementi attesi ed esigibili e dalla loro validazione nel ciclo.                                                                                                 |

## 6.2 QDS-02 - Tenuta finanziaria gestionale

| Voce                    | Contenuto                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Domanda direzionale     | La gestione corrente e finanziaria presenta condizioni di tenuta e una capacità di attuazione coerente con le risorse disponibili?                                                            |
| KPI CORE di origine     | FIN-01, FIN-02, FIN-03 e FIN-04                                                                                                                                                               |
| Logica di lettura       | Equilibrio corrente, pagamenti, riscossione e investimenti sono letti congiuntamente, ma restano fenomeni autonomi. La copertura parziale di FIN-04 non determina compensazioni o ripesature. |
| Configurazione iniziale | Parziale. FIN-01, FIN-02 e FIN-03 hanno copertura aziendale; FIN-04 opera con copertura dichiarata per programma.                                                                             |

## 6.3 QDS-03 - Ciclo locativo e patrimoniale

| Voce                    | Contenuto                                                                                                                                                                                |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Domanda direzionale     | Il patrimonio e il ciclo locativo sono gestiti in modo da contenere i crediti, aggiornare i canoni, riallocare gli alloggi e valorizzare i beni?                                         |
| KPI CORE di origine     | LOC-01, LOC-02, LOC-03, PAT-01, PAT-02 e PAT-03                                                                                                                                          |
| Logica di lettura       | La sintesi collega fenomeni economici, amministrativi e patrimoniali senza fonderli in una media. Coperture, fasi, componenti e stato di allineamento delle posizioni restano espliciti. |
| Configurazione iniziale | Parziale. LOC-03 e PAT-03 hanno copertura parziale; gli altri KPI CORE operano sul perimetro aziendale dichiarato.                                                                       |

## 6.4 QDS-04 - Manutenzioni e investimenti

| Voce                    | Contenuto                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Domanda direzionale     | La domanda manutentiva viene presa in carico e le risorse tecniche e finanziarie si traducono in interventi, recuperi e programmi attuati?                                                                          |
| KPI CORE di origine     | MAN-01, MAN-02, MAN-03 ed ERG-01                                                                                                                                                                                    |
| Logica di lettura       | La lettura distingue manutenzione a domanda, interventi programmati, recupero tecnico degli alloggi e programmi di competenza SERFIC. Traguardi procedurali, avanzamento fisico e dati finanziari restano separati. |
| Configurazione iniziale | Parziale. Tutti i KPI CORE dichiarano la copertura per territorio, programma, componente o fase.                                                                                                                    |

## 6.5 QDS-05 - Qualità dei servizi e governance

| Voce                    | Contenuto                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Domanda direzionale     | I processi di servizio, qualità, formazione, integrità e coordinamento dispongono di evidenze utili e presidi adeguati?                                                                                               |
| KPI CORE di origine     | QUAL-01, QUAL-02, QUAL-03, QUAL-04 e QUAL-05                                                                                                                                                                          |
| Logica di lettura       | I piloti sono esposti nel solo perimetro dichiarato. Per QUAL-02 restano distinte disponibilità dei canali, risposta, presa in carico e lavorazione specialistica; letture aziendali e territoriali non sono confuse. |
| Configurazione iniziale | Sperimentale, con copertura parziale. QUAL-01 e QUAL-05 sono piloti nel perimetro di Carbonia; QUAL-02 ha copertura parziale; QUAL-03 e QUAL-04 hanno copertura aziendale.                                            |

## 6.6 Regole comuni di rappresentazione

I KPI CORE restano autonomamente visibili con attivazione, copertura, esito, criticità e cautele.

Un risultato favorevole non compensa stati di non utilizzabilità, KO DATI, coperture insufficienti, componenti non attivate o criticità sostanziali.

I piloti sono identificati come tali e non sono generalizzati all'intera Azienda.

Ogni QDS è qualificato come completo, parziale, sperimentale o non elaborabile, con motivazione esplicita.

Pesi, graduatorie e compensazioni automatiche non sono applicati al reporting ufficiale salvo futura disciplina espressa.

## 7. APPLICAZIONE, RIESAME E GESTIONE DELLE MODIFICHE

Nell'applicazione controllata il catalogo guida l'alimentazione dei KPI CORE e dei QDS secondo i principi di informazione necessaria, riuso delle fonti, proporzionalità delle richieste e trasparenza dei limiti. Il catalogo resta stabile nella struttura, mentre le specifiche applicative sono disciplinate e aggiornate nella sede operativa.

La mancata disponibilità di una componente non determina la rimozione automatica del KPI CORE. Il reporting dichiara la copertura effettiva e distingue componenti non attive, non esigibili, non validate, non utilizzabili e in KO DATI. Le modifiche a codice, finalità, dominio, perimetro strutturale, componenti essenziali o QDS richiedono invece un aggiornamento strutturale.

### 7.1 Modifiche e sedi documentali

| Oggetto della modifica                           | Sede primaria | Regola                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Formula, fonte puntuale, periodicità o controllo | MO-ALL-03     | Revisione tecnica controllata e versionata di MO-ALL-03, coordinata con i titolari competenti, quando restano invariati codice, finalità, perimetro sostanziale e natura del KPI CORE o del QDS. |

| Oggetto della modifica                                                                       | Sede primaria                                                              | Regola                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsabilità operative e flusso esecutivo                                                  | MO e MO-ALL-01                                                             | Aggiornamento coerente con le competenze organizzative vigenti.                                                      |
| Codice, denominazione, finalità, dominio, perimetro strutturale, componente essenziale o QDS | MD-ALL-01; Manuale Direzionale quando è modificata l'architettura generale | Riesame strutturale, decisione competente e aggiornamento coordinato.                                                |
| Stato di attivazione o copertura strutturale                                                 | MD-ALL-01                                                                  | Decisione espressa e motivata; le variazioni del solo ciclo sono rappresentate nel reporting e nelle sedi operative. |
| Procedura, modulo o registrazione del SGQ                                                    | Sistema di Gestione per la Qualità                                         | Applicazione delle regole del SGQ; il CdG recepisce le fonti efficaci senza modificarle.                             |

Ogni modifica indica motivazione, proponente, soggetti competenti, documenti interessati, data di efficacia ed effetti sul reporting. L'aggiornamento di una fonte territoriale non ne comporta l'estensione aziendale: ogni generalizzazione richiede una verifica di applicabilità e una decisione espressa.

## 7.2 Condizioni di stabilità

L'aggiornamento dell'allegato non modifica l'architettura generale del Sistema quando restano invariati:

- i quattro domini informativi;
- i codici dei KPI CORE e i QDS;
- le finalità conoscitive e le principali delimitazioni tra i fenomeni;
- la governance del dato e la neutralità valutativa;
- la disciplina del KO DATI e l'impianto del reporting;
- la distinzione tra componenti dei KPI CORE, oggetti evolutivi e strumenti operativi.

## 7.3 Riesame del catalogo

Il riesame verifica, sulla base dei cicli effettivamente svolti, che il catalogo sia comprensibile, sostenibile, non ridondante e utile alle esigenze direzionali. Non costituisce valutazione delle strutture o del personale e non produce graduatorie.

Gli esiti distinguono conferma dell'assetto, chiarimenti applicativi da recepire in MO-ALL-03, criticità informative da gestire mediante MET-01 e KO DATI ed eventuali proposte strutturali. L'indisponibilità iniziale dei dati non modifica automaticamente il catalogo: MD-ALL-01 è aggiornato soltanto in presenza di sovrapposizioni stabili, lacune strutturali, inadeguatezza del perimetro o decisioni espresse sulla configurazione.