

PIANO ANNUALE DELLA QUALITÀ (PAQ)

STATO DI REVISIONE

Attuale Revisione Rev.00 del 27/12/18 Prima Emissione Rev.00 del 27/12/2018

CONVALIDE DEL DOCUMENTO

Preparazione / Emissione

Verifica / Approvazione

Nome / Cognome Sandra Wess

Nome / Cognome Christian Tanner

Ruolo Capo reparto formazione

Ruolo Direzione

Firma



Firma

MODIFICHE

Revisione	Descrizione della modifica	Data
00	Prima emissione documento	27/12/2018

0	27/12/2018	Prima emissione	X		X
rev.	data	Causale	redazione	verifica	approvazione



PIANO ANNUALE DELLA QUALITÀ’ Anno 2019

Raiffeisenverband Suedtirol Area Formazione

INDICE

1	PREMESSA	3
2	SCOPO	4
3	MERCATO E OBIETTIVI DI MERCATO	4
3.1	Le richieste del mercato	4
3.2	Obiettivi commerciali per l’anno 2019	5
3.3	Obiettivi per l’anno 2019	5
4	OBIETTIVI RELATIVI ALLA SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE, GESTIONE DELLE RISORSE E ORGANIZZAZIONE	5
4.1	Gestione e infrastrutture	5
4.2	Risorse umane	6
5	PROCESSI PRODUTTIVI	6
6	SORVEGLIANZA DEI FORNITORI E PARTNERSHIP	7
7	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	7
8	MIGLIORAMENTO CONTINUO	8
8.1	Analisi obiettivi 2018	9
8.2	Piano di miglioramento per il periodo 2019	9
8.3	Misurazione dei processi	11



1. PREMESSA

Il PAQ consiste in una *definizione di obiettivi annuali sia di gestione che di miglioramento*, che siano:

- coerenti con la politica della qualità
- misurabili
- comprensivi dell'impegno al miglioramento continuativo
- stabiliti per tutta l'organizzazione

Il PIANO ANNUALE DELLA QUALITÀ viene definito sulla base dei seguenti input:

- risultati gestionali precedenti
- obiettivi definiti dalla Direzione
- dalla definizione della Politica della Qualità o da una sua revisione;
- Riesami del Sistema Qualità;
- da misurazioni e analisi effettuate sulle registrazioni di qualità (esiti di controlli, reclami clienti, risultati di riesami, verifiche, ecc.);
- da qualsiasi altra fonte dalla quale possano emergere esigenze di miglioramento.

Il PAQ deve essere diffuso a tutti gli interessati, anche in forma di estratto per le parti di specifica competenza.

2. SCOPO

Con questo documento, la Direzione intende fissare e diffondere gli obiettivi aziendali per l'anno 2019 e tutti, nell'ambito delle proprie responsabilità, sono chiamati a fornire il proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi.

Tale documento è inoltre finalizzato ad esplicitare come il Raiffeisenverband Area Formazione intende svolgere l'analisi dell'organizzazione produttiva (con indicatori interni di processo), che si sviluppa nelle seguenti fasi:

- analisi dei processi aziendali (vedi documentazione del SGQ);
- individuazione di indicatori di performance inerenti alla quantità, ai tempi ed ai costi dei processi;
- misurazione degli indicatori di performance

La misurazione degli indicatori individuati, riferiti ad un dato intervallo temporale, permette di rilevare anomalie e aree di miglioramento dell'attività, sia con riguardo all'esterno che all'interno dell'organizzazione produttiva. La conoscenza di tali indicatori consente di definire gli standard di riferimento per il controllo della qualità (efficacia ed efficienza dei processi) e di gettare le basi della programmazione e controllo della gestione organizzativa - ancorata ai processi .

3. MERCATO E OBIETTIVI DI MERCATO

Le richieste del mercato

La principale modalità di rilevazione della domanda nell'ambito del mercato di riferimento viene acquisita direttamente dalle richieste del cliente.

Tali esigenze vengono registrate su un apposito file denominato "richieste non soddisfatte" (RNS_Rev.00_02.02.2018); su tale documento vengono riportate le seguenti informazioni minime: data di rilevamento, personale che registra, descrizione della richiesta.

La rilevazione consentirà in futuro di impostare i propri piani di espansione e gestire i processi operativi.

Obiettivi commerciali per l'anno 2019

Per il periodo 2019 si prevede oltre ad un consolidamento del fatturato 2018 anche un incremento delle attività attraverso un ulteriore incremento dei prodotti erogati e dei clienti di nuova acquisizione. All'atto della redazione del presente documento risultano parzialmente raggiunti alcuni obiettivi di incremento.

Obiettivi per l'anno 2019

- Il dettaglio degli obiettivi è riportato in apposito documento allegato e nel piano di miglioramento

La responsabilità per il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra è assegnata alla Direzione, cui forniranno supporto il RD e RGQ.

La responsabilità della raccolta dei dati è affidata all'RGQ

4. OBIETTIVI RELATIVI ALLA SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE, GESTIONE DELLE RISORSE E ORGANIZZAZIONE

Gestione e infrastrutture

I locali e gli spazi in genere sono adeguati alle necessità aziendali. Al momento non vi è necessità di implementazione di spazi o modifiche agli esistenti. Si procederà ad una riorganizzazione degli spazi destinati alla progettazione e ad una ri-funzionalizzazione delle apparecchiature hardware di processo per accogliere al meglio il nuovo collaboratore nei mesi a venire

Risorse umane

Nella gestione delle risorse umane, la Direzione intende continuare la politica formazione/addestramento nonché di incentivazione e coinvolgimento del personale nelle attività aziendali.

Per l'anno 2019 sono stati definiti i seguenti obiettivi:

- Incremento del livello occupazionale: per il raggiungimento degli obiettivi commerciali e di mercato, si prevede un incremento della forza lavoro di **1 unità**.

La responsabilità del raggiungimento dell'obiettivo è della Direzione, con il supporto dei vari Responsabili di funzione i quali dovranno collaborare con la Direzione nella gestione della politica del personale.

5. PROCESSI PRODUTTIVI

I processi produttivi saranno gestiti con l'obiettivo di raggiungere il massimo livello di soddisfazione del cliente/utente, in termini di efficacia, accuratezza e puntualità.

Gli obiettivi prefissati per il 2019 per la misurazione dei risultati forniti nell'attività di erogazione dei servizi sono:

- numero NC "gravi" riferite a ciascuna commessa/ordine: **< 5 per anno**
- numero di NC "non gravi" riferite a ciascuna commessa : **< 25 per anno**
- numero Reclami di clienti, giustificati: è auspicabile che **nessun reclamo** pervenga da clienti o utenti. Ciascun reclamo dovrà essere oggetto di immediata risoluzione ed accurata valutazione per evitare che la manifestazione di insoddisfazione del cliente/utente possa ripetersi.

La responsabilità del raggiungimento degli obiettivi di cui sopra è affidata a Sandra Wess.

6. SORVEGLIANZA DEI FORNITORI E PARTNERSHIP

I fornitori dei prodotti definiti “critici” rappresentano un importante ingranaggio nel “motore” dei processi produttivi. Sarà pertanto costantemente verificata la puntualità e la rispondenza di ciascun fornitore ai requisiti definiti.

Si ribadisce che la disponibilità del fornitore ad una fattiva collaborazione deve essere considerata un elemento di rilievo nell’ambito della valutazione del fornitore stesso. Il Responsabile acquisti ha la responsabilità della gestione dei rapporti con i fornitori e riferirà annualmente, in sede del periodico Riesame della direzione, sugli argomenti di cui sopra.

La valutazione delle prestazioni dei fornitori sarà, inoltre, misurata attraverso:

- il numero dei ritardi di consegna verificatisi (in %) raffrontati al totale delle consegne;
- numero di non conformità nell'evasione dell'ordine (non corrispondenza tra l'ordine emesso e la merce ricevuta - mancanza della prevista documentazione a corredo - in %) raffrontata al totale consegne).

La responsabilità della raccolta dei dati è affidata all’addetto agli acquisti.

Il livello di efficienza dell’area acquisti viene misurato mediante i seguenti indici:

- la presenza di un numero d’ordine per ogni acquisto.

Il responsabile del raggiungimento degli obiettivi indicati è il Responsabile acquisti

La responsabilità della rilevazione e raccolta dati e di RGQ.

7. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il principale obiettivo del Raiffeisenverband Area Formazione è il raggiungimento del massimo livello di soddisfazione del cliente od utente.

Nel corso del periodo in questione sarà pertanto monitorato costantemente tale livello attraverso:

- questionari di “customer satisfaction”;

- analisi dei reclami, giustificati;
- analisi e valorizzazione delle comunicazioni di elogio/manifestazione di soddisfazione inviate dai clienti od utenti;
- informazioni acquisite dalla Direzione nel corso di incontri con i clienti;
- indagini di customer satisfaction effettuate presso gli utenti mediante interviste dirette.
- Fidelizzazione dei vecchi clienti
- Acquisizione di nuovi clienti

8. MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il miglioramento continuo è il principale obiettivo e sarà gestito costantemente mediante la misurazione degli indici precedentemente definiti e loro valutazione.

I risultati saranno valutati nell'ambito del periodico Riesame della direzione. Inoltre, per l'intero anno, tutte le attività saranno sottoposte a verifica ispettiva secondo il piano approvato da questa direzione.

PIANO ANNUALE DELLA QUALITÀ (PAQ)

8.1 Analisi obiettivi 2019

8.2 Piano di miglioramento per il periodo 2019

PROCESSO/ RESPONSABILE	OBIETTIVO GENERALE	INDICATORE	AZIONE DI MIGLIORAMENTO	RISULT ATO	TARGET 31/12/19_	Raggiunto	
						SI	NO
Erogazione del servizio Direzione	Incremento clienti	N° nuovi clienti mai assistiti	Ampliare il numero di fondi/bandi cui accedere		+ 1 (1 Avviso)		
Erogazione del servizio Direzione	Incremento clienti	N° nuovi clienti	Ampliare il numero dei clienti		+ 5		
Gestione delle risorse Direzione	Incremento occupazionale	N° collaboratori	Incremento del numero dei collaboratori interni		+ 1		
Progettazione corsi RPR, Gruppo di progettazione	Incremento n° progetti/anno	N° progetti approvati/ progetti presentati al Fondo Formazienda	Ampliare il numero di fondi/bandi cui accedere		+ 100% (1 Avviso)		
Progettazione corsi Direzione, RPR, Gruppo di progettazione	Incremento n° progetti/anno	Valore (€) N° progetti approvati/ Valore (€) progetti presentati, Fondo Formazienda	Presentazione di progetti consistenti in termini economici		Nr. Corsi: 20 Valore: > € 50.000		
Erogazione dei corsi Direzione, Segreteria	Incremento n° corsi erogati (a buon fine)	N° corsi partiti (rendicontati), Fondo Formazienda	Aumentare il numero dei corsi terminati in bilancio positivo		Numero corsi: 20		



PIANO ANNUALE DELLA QUALITÀ (PAQ)

Erogazione del servizio: Soddisfazione del cliente Direzione, RAF, RFV	Miglioramento del livello di gradimento utenti	N° NC gravi N° NC non gravi	Migliorare il livello di selezione dei docenti e prevenire le NC gravi; raccolta dei fabbisogni formativi	Nr. NC gravi<5/anno Nr. NC non gravi<25/anno	+ __%		
Erogazione del servizio: Direzione, RAF, RFV	Incremento tipologie attività	N° Settori di intervento	Aumentare la varietà delle offerte formative e le competenze del "pacchetto" docenti		>5 corsi nuovi		



PIANO ANNUALE DELLA QUALITÀ (PAQ)

8.3 Misurazione dei processi

Il monitoraggio e la misurazione dei processi viene effettuato attraverso specifici indicatori di seguito riportati:

PROCESSO	INDICATORE	STEP DI VALUTAZIONE	TIMING
Approvvigionamento e valutazione fornitori	numero dei ritardi di consegna verificatisi (in %) raffrontati al totale delle consegne; numero di non conformità nell'evasione dell'ordine	1 anno	Gennaio 2020
Soddisfazione del cliente	Reclami	1 anno	Gennaio 2020
Gestione del Sistema	NC – AC – Reclami – Risultanze delle Verifiche della DNV	1 anno	Gennaio 2020
Formazione	Rispetto della pianificazione	1 anno	Gennaio 2020
Erogazione della formazione	Numero di progetti erogati/numero di progetti a catalogo	1 anno	Gennaio 2020
Formazione interna	Rispetto della pianificazione	1 anno	Gennaio 2020
Controllo della strumentazione	N. guasti alla strumentazione	1 anno	Gennaio 2020
Progettazione dei corsi di formazione	Numero di progetti presentati	1 anno	Gennaio 2020
Erogazione del servizio	Livello di apprendimento degli allievi dove previsto test finale - Indice di gradimento per ciascun corso	1 anno	Gennaio 2020

Li 20/03/2019

La Direzione

Diffusione: i contenuti e gli obiettivi dovranno essere diffusi a tutto il personale, a cura dei Responsabili di Funzione.

