



## ISTRUZIONE OPERATIVA

IO 0801  
Rev. 01 del 30.03.15

### OBIETTIVI ED INDICATORI DI SERVIZIO E DI PROCESSO PER L'ANNO 2016

INDICE:

1. OBIETTIVI ED INDICATORI DI PROCESSO
2. OBIETTIVI ED INDICATORI DI SERVIZIO

<b>Stato di revisione</b>				
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Data</b>	<b>Verificato RAQ</b>	<b>Approvato DIR</b>
01	Emesso per applicazione	07.03.2016		



# ISTRUZIONE OPERATIVA

IO 0801  
Rev. 01 del 30.03.15

## 1. OBIETTIVI ED INDICATORI DI PROCESSO

### PROCESSI PRINCIPALI:

#### PROCESSO D'ACQUISIZIONE BANDI PUBBLICI E PRIVATI

Responsabile	Analisi Studi e Fattibilità - ASF
Obiettivi	Acquisizione di bandi emessi da enti pubblici e clienti privati.
Indicatori, metodologia di misura, valore minimo accettabile	Accettabile l'acquisizione di almeno il 10% dei bandi cui si partecipa

#### PROCESSO D'APPROVVIGIONAMENTO

Responsabile	Gestione Tecnico Amministrativa - GTA
Obiettivi	Competenza e disponibilità dei docenti dei corsi
Indicatori, metodologia di misura, valore minimo accettabile	Ogni docente valutato dagli allievi sui vari questionari approntati in funzione dei corsi svolti giudizio: discreto + buono + ottimo > del 80% abbastanza + molto + moltissimo > del 80%

#### PROCESSO DI PROGETTAZIONE

Responsabile	Sviluppo e Progettazione - SP
Obiettivi	Valutazione sempre positiva tra gli elementi in ingresso alla progettazione e gli elementi in uscita dalla progettazione (risolte tutte le richieste presentate dal cliente)
Indicatori, metodologia di misura, valore minimo accettabile	Sempre tutte positive le verifiche effettuate nelle varie fasi della progettazione (vedi RBVP 0702 Requisiti Bando & Verifica Progettazione)



## ISTRUZIONE OPERATIVA

IO 0801  
Rev. 01 del 30.03.15

### PROCESSO D'EROGAZIONE DEI CORSI DI FORMAZIONE

Responsabile	Management - MGT
Obiettivi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bontà ed efficacia del corso stesso espresso dagli allievi</li><li>2. Materiale didattico fornito</li><li>3. Grado d'apprendimento degli allievi</li><li>4. Strutture organizzativa e tecnica sempre efficiente ed efficace</li></ol>
Indicatori, metodologia di misura, valore minimo accettabile	<p>Per ogni corso preso in considerazione, domande sul questionario inerenti:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. la valutazione generale del corso espresso dagli allievi e/o dai docenti: risposta sufficiente + discreto +buono + ottimo &gt; 85% abbastanza + molto + moltissimo &gt; del 85% domande sul questionario inerente la valutazione generale dell'evento espresso dai partecipanti sufficiente + discreto +buono + ottimo &gt; 85% / abbastanza + molto + moltissimo &gt; del 85%</li><li>2. la valutazione del materiale didattico: risposta sufficiente + discreto +buono + ottimo &gt; 85% / abbastanza + molto + moltissimo &gt; del 85%</li><li>3. la valutazione degli allievi espressa dai docenti: risposta sufficiente + discreto +buono + ottimo &gt; 85% (solo se prevista dalla tipologia di corso) / abbastanza + molto + moltissimo &gt; del 85%</li><li>4. la valutazione dell'organizzazione e dei servizi, espresso dagli allievi e dai docenti: risposta sufficiente + discreto +buono + ottimo &gt; 85% / abbastanza + molto + moltissimo &gt; del 85%</li></ol>

### FORMAZIONE A DISTANZA

Obiettivi (prog.nazionali)	Accessi al portale
Indicatori, metodologia di misura, valore minimo accettabile	<p>Per l'anno 2016 è prevista un'attività di mantenimento delle piattaforme per la formazione a distanza. Si prevede quindi un numero di accessi ai portali che sia principalmente legato ad operazioni aggiornamento/manutenzione ed alla consultazione di alcuni materiali on-line:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Numero contatti sui portali ad accesso pubblico: 150/mese</li><li>2. Accessi alla/e classi virtuali: riservati solo per operazioni di manutenzione ed analisi da parte dei tutor (valore complessivo &gt; 50 nell'arco dell'anno)</li><li>3. Accessi ad altri contenuti on-line: 100 per singolo evento organizzato (se presente)</li></ol>



## ISTRUZIONE OPERATIVA

IO 0801  
Rev. 01 del 30.03.15

### ANALISI SODDISFAZIONE INTERNA DEL PERSONALE INTERNO

Obiettivi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Soddisfazione del personale sul rapporto con la direzione</li><li>2. Soddisfazione del personale dell'ambiente di lavoro</li><li>3. Soddisfazione del personale sulle attrezzature a disposizione per il proprio lavoro</li><li>4. Soddisfazione del personale sui rapporti interpersonali</li><li>5. Soddisfazione del personale sul lavoro</li><li>6. Soddisfazione del personale come giudizio complessivo</li></ol>
Indicatori, metodologia di misura, valore minimo accettabile	Sondaggio interno <ol style="list-style-type: none"><li>1. domanda N.1 valore minimo ottimo + buono + discreto &gt; 70%</li><li>2. domanda N.2 valore minimo ottimo + buono + discreto &gt; 70%</li><li>3. domanda N.3 valore minimo ottimo + buono + discreto &gt; 70%</li><li>4. domanda N.4 valore minimo ottimo + buono + discreto &gt; 70%</li><li>5. domanda N.5 valore minimo ottimo + buono + discreto &gt; 70%</li><li>6. domanda N.6 valore minimo ottimo + buono + discreto &gt; 70%</li></ol>

### ANALISI SODDISFAZIONE CLIENTE FINALE

Obiettivi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Soddisfazione cliente. (giudizio complessivo)</li><li>2. Soddisfazione cliente</li></ol>
Indicatori, metodologia di misura, valore minimo accettabile	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Domande sul questionario inerenti la valutazione generale del corso espresso dagli allievi: risposta discreto +buono + ottimo &gt; 85% / abbastanza + molto + moltissimo &gt; del 85%</li><li>2. Reclami del cliente, analisi MGPD, valori minimi annuali &lt; 15 problemi qualità</li></ol>

## 2. OBIETTIVI ED INDICATORI DI SERVIZIO

### ANALISI SODDISFAZIONE CLIENTE FINALE

Obiettivi	Superamento della verifica e mantenimento della certificazione secondo la nuova norma UNI EN ISO 9001/2008
Indicatori, metodologia di misura, valore minimo accettabile	Superamento verifica



## ISTRUZIONE OPERATIVA

IO 0801  
Rev. 01 del 30.03.15

### ANALISI DEI DATI

L'analisi dei dati scaturiti dalla presente istruzione operativa sarà effettuata in occasione del primo riesame della direzione da effettuarsi all'inizio del prossimo anno.

I sondaggi fatti al personale in forma anonima saranno effettuati almeno una volta l'anno ed i risultati analizzati e discussi con la direzione entro sessanta giorni dal sondaggio. Il personale sarà informato dei risultati.

Per tutti i risultati degli indicatori della presente istruzione operativa vale la seguente regola:

- Nel caso in cui il valore minimo accettabile fissato dalla presente istruzione non sia raggiunto anche in uno solo degli obiettivi fissati, RAQ in accordo con DIR, convocherà un riesame della direzione nel quale analizzerà i dati non conformi e, se necessario, aprirà un'azione correttiva per esaminare le ragioni e cercare di riportare i valori assunti entro i limiti d'accettabilità.

Roma, \_\_\_\_\_

Responsabile Assicurazione Qualità