



MIGLIORAMENTO CONTINUO

Allegato H

*Redatto con riferimento al disciplinare per l'accREDITAMENTO dei
laboratori di ricerca industriale e dei centri per l'innovazione
appartenenti alla Rete Regionale dell'Alta Tecnologia
DGR 762/2014*

Revisioni

0.1	21/08/2015	A. Ferraro
0.2	24/08/2015	A. Ferraro
1.0	26/08/2015	A. Ferraro
1.2	03/09/2015	B. Martelli
1.3	05/10/2015	A. Ferraro
1.4	06/10/2015	B. Martelli
1.5	07/10/2015	A. Ferraro

Sommario

Premessa.....	3
Personale addetto alla conduzione di audit interni.....	3
Indicatori di efficienza.....	4
Calendario Audit SQT	Errore. Il segnalibro non è definito.
Strumento per SQT.....	5

PREMESSA

Questo Allegato H completa la definizione delle procedure P02.4 (Analisi delle prestazioni) e P02.5 (Piano annuale di miglioramento), con i seguenti strumenti di lavoro:

- indicatori di efficienza da utilizzare per gli audit delle prestazioni del Laboratorio;
- calendario annuale del piano di miglioramento;
- database interno per l'archiviazione dei dati relativi agli indicatori di efficienza e i risultati degli audit dell'SQT.

PERSONALE ADDETTO ALLA CONDUZIONE DI AUDIT INTERNI

Nella prospettiva di dover effettuare periodicamente sessioni di auditing interno finalizzate a:

- verificare la persistenza nel tempo dei requisiti stabiliti per l'accreditamento relativo alle attività di trasferimento tecnologico, evidenziando le eventuali non conformità,
- misurare gli effetti dei piani di miglioramento annuali

il Laboratorio si è dotato di competenze interne qualificate per l'esecuzione delle procedure di auditing e avviare a questo scopo un percorso formativo rivolto al proprio personale.

Nel 2012 è stato svolto dall'Ing. Carlo Crescentini il corso:

MB29 - Modulo Base per Auditor/Responsabile gruppo di Audit (Uni EN ISO 19011:2003) organizzato da CERMET, Cadriano di Granarolo (BO).

Nel 2014 è stato svolto dal Dott. Misurelli il corso:

Norme ISO/IEC 20000:2005.

Tali norme costituiscono il primo standard internazionale per la Gestione dei Servizi Informatici, nato come evoluzione del British Standard BS 15000 e allineato alla good practice ITIL, che permette di certificare le organizzazioni IT e il sistema di gestione dei servizi.

L'Ing. Crescentini ricopre attualmente il ruolo di SQT del TTRLab ed è quindi responsabile della conduzione degli audit interni.

INDICATORI DI EFFICIENZA

Indicatore	Metodo di calcolo
Numero di contatti	Conteggio mensile e annuale del numero di contatti ottenuti complessivamente dal Centro.
Numero di contratti	Conteggio del numero di contratti complessivamente stipulati dal Centro nell'anno.
Valore dei contratti	Somma degli importi dei contratti complessivamente stipulati dal Centro nell'anno.
Contratti su contatti	Valutazione del rapporto fra numero di contratti stipulati e numero di contatti dal Centro nell'anno.
Valore su personale	Valutazione del rapporto fra valore dei contratti stipulati e unità di personale del Centro nell'anno.
Nuovi committenti	Calcolo percentuale dei nuovi committenti sul totale dei contratti stipulati dal Centro nell'anno.
Soddisfazione > chiarezza	Misura della soddisfazione espressa dai committenti riguardo alla chiarezza delle condizioni contrattuali.
Soddisfazione > competenza	Misura della soddisfazione espressa dai committenti riguardo alla competenza tecnica del personale.
Soddisfazione > disponibilità	Misura della soddisfazione espressa dai committenti riguardo alla cortesia e disponibilità del personale.
Soddisfazione > tempistica	Misura della soddisfazione espressa dai committenti riguardo al rispetto della tempistica prevista.
Soddisfazione > risultati	Misura della soddisfazione espressa dai committenti riguardo alla rispondenza dei risultati alle aspettative.
Soddisfazione > documentazione	Misura della soddisfazione espressa dai committenti riguardo alla completezza e chiarezza della documentazione.
Soddisfazione > capacità	Misura della soddisfazione espressa dai committenti riguardo alla capacità di attuare il trasferimento tecnologico.
Numero di reclami	Conteggio del numero dei reclami complessivamente ricevuti dal Centro nell'anno.
Azioni correttive	Valutazione del rapporto fra numero di azioni correttive concluse e programmate dal Centro nell'anno.

Gli indicatori sono rivisti ed eventualmente modificati a cadenza annuale.

PIANO DI MIGLIORAMENTO

Entro il 15 settembre di ogni anno l'SQT effettua un sopralluogo (audit) presso le strutture del TTRLab di Bologna e Ferrara al fine di verificare gli effetti del piano di miglioramento definito per l'anno precedente. L'SQT redige una relazione di audit nella quale evidenzia eventuali criticità e un piano di miglioramento di azioni correttive da attuare per l'anno entrante. La relazione e il piano di miglioramento vengono consegnata a COORD, RS e REP per opportuna visione.

In occasione della discussione dal parte del CDG del bilancio consuntivo, SQT descrive il piano di miglioramento. Il piano viene approvato con eventuali modifiche dal CDG e fatto proprio dal COORD. Infine viene utilizzato per definire le azioni concrete da inserire nel "Piano annuale di attività" (Allegato K).

STRUMENTO PER L'SQT

L'SQT si avvale di uno strumento per gestire le attività che sovrintendono al piano di miglioramento. Tale strumento gestisce:

- Indicatori di efficienza
- Calendario audit
- Metriche progetti e attività
- Catalogo dei rapporti di valutazione
- Requirement per il piano di miglioramento
- Piano di miglioramento annuale contenente le azioni soddisfatte o ancora da implementare