

COMPETENZA DIREZIONE	“OBIETTIVI GENERALI DELL’AZIENDA”			ANNO: 2020
OBIETTIVO	AZIONI	INDICATORI	ESITI ATTESI	TEMPI E RESPONSABILITA’
Reperibilità delle Persone e Facilità di Contatto	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 1.1 (Indicatore 1)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Flessibilità e disponibilità a Variazioni di Programma	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 1.2 (Indicatore 2)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Rapidità Esecuzione Interventi	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 1.3 (Indicatore 3)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Comprensione Informazioni e Capacità di Ascolto	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 1.4 (Indicatore 4)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Aumento delle Assunzioni	Mantenimento Personale	N° Nuovi Assunti / N° Totale dipendenti all’anno precedente (Indicatore 37)	1 Assunzione	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Nessuna dimissione	Coinvolgimento continuo del personale. Mantenimento Certificazione SA8000	N° Dimissionari / N° Totale dipendenti all’anno precedente (Indicatore 38)	0 Dimissioni	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Costo del Personale	Aumento Fatturato	Totale Costo Personale / Totale Fatturato (Indicatore 39)	35%	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)

COMPETENZA: RESP. COMMERCIALE	“OBIETTIVI DI QUALITA’”			ANNO : 2020
OBIETTIVO	AZIONI	INDICATORI	ESITI ATTESI	TEMPI E RESPONSABILITA’
Aumento del Fatturato	Partecipazioni a Gare d’Appalto di Enti Pubblici del Territorio	Fatturato Annuale / Fatturato Anno precedente (Indicatore 5)	1 (3.000.000 Euro)	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)

Partecipazioni a Gare d'Appalto di Enti Pubblici del Territorio	Verifiche Informazioni da INFO PLUS per individuazione Gare di Interesse	Gare d'Appalto, Bandi Aggiudicati / N° Gare d'Appalto, Bandi partecipati (Indicatore 6)	50% 1/2	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Fatturato nuovi Clienti	Partecipazioni a Gare d'Appalto di Enti Pubblici del Territorio	Fatturato nuovi Clienti / Fatturato Totale Azienda (Indicatore 7)	Nessuno	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Commesse Nuovi Clienti	Partecipazioni a Gare d'Appalto di Enti Pubblici del Territorio	N° Nuove Commesse / Totale Commesse Anno precedente (Indicatore 8)	Nessuno	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Commesse Perse	Mantenimento Cliente Romagna Acque	N° Commesse perse / Totale Commesse Anno precedente (Indicatore 9)	Nessuna	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Contratti	Attività non programmata per il 2019	N° Contratti aperti / N° Preventivi emessi (Indicatore 10)	Nessuno	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)

COMPETENZA: RESP. TECNICO	"OBIETTIVI DI QUALITA'"			ANNO: 2020
7BIETTIVO	AZIONI	INDICATORI	ESITI ATTESI	TEMPI E RESPONSABILITA'
Professionalità e Comportamento Personale	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 2.1 (Indicatore 17)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Puntualità nel Servizio del Personale	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 2.2 (Indicatore 18)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Applicazione Norme di Sicurezza del Personale	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 2.3 (Indicatore 19)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Efficienza Interventi	Formazione Continua e Audit Interni	N° Reclami Interventi / Commesse Aperte (Indicatore 20)	1% (NC non gravi)	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)

Efficienza Interventi	Formazione Continua e Audit Interni	N° RNC Interventi / Commesse Aperte (Indicatore 21)	1% (NC non gravi)	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Qualità Servizi di Lavaggio Serbatoi	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.1 (Indicatore 22)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Qualità Interventi per Posa Condotte	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.2 (Indicatore 23)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Qualità Interventi per Sostituzione Tratte di Condotta	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.3 (Indicatore 24)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Qualità Interventi per Tinteggiatura Manufatti	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.4 (Indicatore 25)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Qualità Interventi di Recinzioni Metalliche	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.5 (Indicatore 26)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Qualità di Interventi di Montaggio Carpenterie	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.6 (Indicatore 27)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Qualità Interventi per Fori in Pressione su Condotte	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.7 (Indicatore 28)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Qualità Interventi per Sostituzione Chiusini	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.8 (Indicatore 29)	Non si effettua piu'	/
Qualità Interventi di Sostituzione Apparecchiature	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.9 (Indicatore 30)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Qualità Interventi di Scavo	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.10 (Indicatore 31)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)

AGRISALD s.a.s. <i>Assicurazione Qualità</i>	PIANO DI MIGLIORAMENTO 2020	PAG. 4 DI 7
--	--	--------------------

Qualità Interventi Posizionamento Well Point	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.11 (Indicatore 32)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Qualità Interventi di Riparazioni Condotte	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.12 (Indicatore 33)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Qualità Saldature effettuate	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.13 (Indicatore 34)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Qualità Interventi di Posa Fibra Ottica	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.14 (Indicatore 35)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Qualità Manutenzione Pozzetti Scarico, Sfiato, Inter.	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.15 (Indicatore 36)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)

COMPETENZA: RESP. MANUTENZIONI	“OBIETTIVI DI QUALITA’”			ANNO: 2020
OBIETTIVO	AZIONI	INDICATORI	ESITI ATTESI	TEMPI E RESPONSABILITA’
Disponibilità di Attrezzature	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 4.1 (Indicatore 15)	Tra 3 e 4	Dradi Nico (Verifica gennaio 2021)
Livello di Manutenzione Percepito	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 4.2 (Indicatore 16)	Tra 3 e 4	Dradi Nico (Verifica gennaio 2021)
Costo Manutenzioni	Controllo Continuo delle attrezzature e attenzione nella gestione delle manutenzioni esterne, controllo anche dei singoli costi per attrezzatura	Totale Costi Manutenzioni Attrezzature / Valore Originario Attrezzature (Indicatore 14)	6%	Dradi Nico (Verifica gennaio 2021)

COMPETENZA: RESP. ACQUISTI	“OBIETTIVI DI QUALITA’”			ANNO: 2020
OBIETTIVO	AZIONI	INDICATORI	ESITI ATTESI	TEMPI E RESPONSABILITA’
Efficienza Fornitori	Formazione Continua e Audit Interni	N° NC Fornitori / N° Ordini Fornitori Emessi (Indicatore 11)	1%	Dradi Nico (Verifica gennaio 2021)
Efficienza Fornitori	Contatto continuo con i fornitori . Audit Fornitori	N° Fornitori Eliminati / N° Fornitori in Elenco all’anno precedente (Indicatore 12)	5%	Dradi Nico (Verifica gennaio 2021)
Acquisti Materiali Consumo, Materie Prime, Carburante	Controlli trimestrali	Totale Acquisti Materiali Consumo, Materie Prime, Carburante / Totale Fatturato (Indicatore 13)	12%	Dradi Nico (Verifica gennaio 2021)

COMPETENZA: RAQ	“OBIETTIVI DI QUALITA’”			ANNO: 2020
OBIETTIVO	AZIONI	INDICATORI	ESITI ATTESI	TEMPI E RESPONSABILITA’
Efficienza Azioni Correttive / Preventive	Formazione Continua e Audit Interni	N° ACP Chiuse / N° ACP Aperte (Indicatore 40)	100%	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Chiusura Non Conformità	Formazione Continua e Audit Interni	N° NC Chiuse / N° NC Aperte (Indicatore 41)	100%	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Chiusura Reclami	Formazione Continua e Audit Interni	N° Reclami Chiusi / N° Reclami aperti (Indicatore 42)	100%	Dradi Luca (Verifica gennaio 2021)
Chiarezza Busta Paga	Consulenza Studio Matassoni Viroli ; Comunicazione continua con i Lavoratori	Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori Punto 1 (Indicatore 43)	100% Risposte Positive	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2021)

Ore Permesso e Ferie concesse quando richieste	Consulenza Studio Matassoni Viroli ; Comunicazione continua con i Lavoratori	Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori Punto 2 (Indicatore 44)	100% Risposte Positive	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2021)
Conoscenza RLS	Consulenza Monitor Engineering + Formazione	Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori Punto 3 (Indicatore 45)	100% Risposte Positive	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2021)
Clima Lavorativo nell'Ambiente di Lavoro	Informazione + Formazione	Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori Punto 4 (Indicatore 46)	60% risposte col massimo punteggio	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2021)
Informazione sulle istruzioni e le norme per la sicurezza	Consulenza Monitor Engineering + Formazione	Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori Punto 5 (Indicatore 47)	100% risposte positive	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2021)
Mantenimento del Livello di Infortuni	Consulenza Monitor Engineering + Formazione	N° Infortuni / N° Lavoratori Anno Precedente (Indicatore 52) N°Ore Infortuni / Totale Ore Lavorate N° mancati Infortuni	1 Infortunio 0,5 % 0	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2021)
Formazione Personale	Formazione Continua e Audit Interni	N° Ore di Formazione / N° Lavoratori Anno Precedente (Indicatore 53)	8 Ore	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2021)
Vertenze Sindacali	Conferma Certificazione SA8000	N° Vertenze Sindacali / N° Lavoratori Anno Precedente (Indicatore N° 54)	0%	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2021)
Licenziamenti	Controllo continuo del Clima Aziendale	N° Licenziamenti / N° Lavoratori Anno Precedente (Indicatore N° 55)	0%	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2021)
Dimissioni	Controllo continuo del Clima Aziendale	N° Dimissioni / N° Lavoratori Anno Precedente (Indicatore N° 56)	0%	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2021)

COMPETENZA: DIREZIONE + RAQ	“OBIETTIVI GENERALI DELL’AZIENDA”			ANNO: 2020
OBIETTIVO	AZIONI	INDICATORI	ESITI ATTESI	TEMPI E RESPONSABILITÀ
Controllo Quantità Rifiuti	Particolare Attenzione nella Raccolta e nello Stoccaggio come definito in apposita Procedura	Quantità Rifiuti come da Inventario in relazione a ORE LAVORATE : <ul style="list-style-type: none"> • Pile esauste • Materiale Ferroso • Acqua Risulta Lavaggi Vasche Committente • Rifiuti Misti Attività di Costruzione Demolizione • Toner Stampanti Smaltiti / Acquistati 	Da Individuare dopo Emissione MUD Aprile del 2020	Zagnoli Sandra (Verifica maggio 2021)
Controllo del Consumo Energetico	Particolare Attenzione nella Gestione delle Risorse sia negli uffici che nelle attività di cantiere	Consumi Energetici : <ul style="list-style-type: none"> • Acqua • Gas /Metano • Energia Elettrica • Litri Gasolio consumati 	<ul style="list-style-type: none"> • Acqua: 220 mc • Gas / Metano: 4.700 mc • Energia Elettrica : 49.0000 kw • Litri Gasolio consumati : Litri 57.000 	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2021)
KG Amianto Bonificato	/	KG Amianto Bonificato	KG 100	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2021)
Controllo Emergenze	Formazione Continua Addetti	N° Emergenze	0	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2021)
Valore tonCO2eq del Gas Refrigerante	Controlli Annuali Ditta Incaricata	TonCO2eq	Tra 5 e 50	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2021)