

RIESAME DELLA DIREZIONE

ANDAMENTO 2019

OBIETTIVI 2020

Data: 27 Novembre 2019



CONFORMITÀ LEGISLATIVA

CONSIDERAZIONI SUL SISTEMA QUALITÀ

ANALISI DEL CONTESTO, DELLE PARTI INTERESSATE E DEI RISCHI

ANDAMENTO DEI PROCESSI

- ✓ ANALISI KPI
- ✓ ANALISI GENERALE DELL'ANDAMENTO DELL'ENTE
- ✓ ANALISI DEL PROCESSO DI ACQUISTO E MONITORAGGIO DEI FORNITORI
- ✓ OBIETTIVI – PIANI DI MIGLIORAMENTO ANNI PRCEDENTI

GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Inserimento nuove risorse, Skill Assessment analisi formazione erogata e necessità formative

GESTIONE E MONITORAGGIO DELLE NON CONFORMITÀ E DELLE AZIONI CORRETTIVE

GESTIONE SODDISFAZIONE CLIENTE

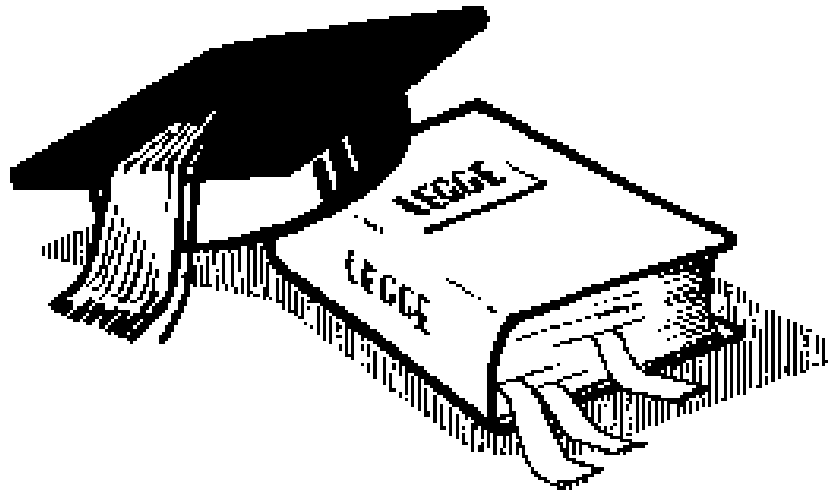
ANDAMENTO DEGLI AUDIT

Esito degli audit interni, effettuati da parte degli enti, audit OdV

OBIETTIVI ANNO 2018

Necessità di risorse, infrastrutture, piani di miglioramento, KPI anno 2018

CONFORMITÀ LEGISLATIVA



CONFORMITÀ LEGISLATIVA

- ❑ L'operatività dell'ordine è primariamente regolamentata dal R.D. 23 ottobre 1925, n. 2537 e s.m.i. che definisce le principali attività in capo all'ordine e sulla base del quale sono stati definiti i processi portanti (attività consiglio, gestione albo,...).
- ❑ Oltre a ciò risultano applicabili e applicati tutti gli aspetti normativi e legislativi in capo ad una pubblica amministrazione tra i quali i vincoli in materia di trasparenza (D.P.R. 62/2013 e D.Lgs. 39/2013)
- ❑ Come per qualunque altro ente sono inoltre stati presi in carico i requisiti regali alla gestione dei dati dei dati personali (Regolamento UE 679/2016 – GDPR, per la gestione del quale è stato incaricato anche un DPO esterno essendo l'Ordine tra i soggetti obbligati alla nomina) e i requisiti in materia di salute e sicurezza (D. Lgs. 81/08 e s.m.i).
- ❑ Infine nel corso del 2019 si è provveduto a consolidare all'intero dell'organizzazione i dettami imposti dalla ISO 9001:2015 rivalutando e formalizzando i vari processi gestiti dall'ordine e dalla sua segreteria.

CONSIDERAZIONI SUL SISTEMA QUALITÀ



CONSIDARAZIONI SUL SISTEMA QUALITÀ

L'anno 2018 ha visto consolidare l'applicazione del Sistema di Gestione alla realtà dell'Ordine.

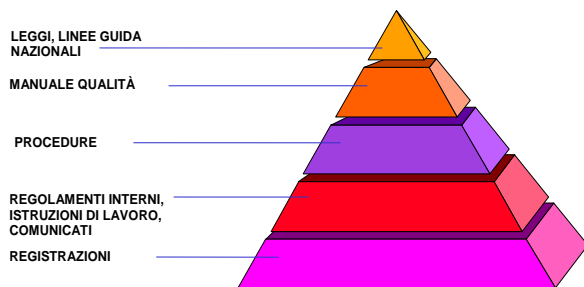
Ciò a comportato, e sta tutt'ora comportando, la necessità di revisionare le procedure definire al fine di adeguarle sia alle modifiche in corso che alle esigenze di semplificazione riscontrate (ad es. protocollo informatico)

Oltre a ciò è in corso, in questi mesi, anche la messa a punto e aggiornamento di diversi regolamenti dell'Ordine al fine sia di regolamentare talune attività specifiche, sia di adeguarli alle reali esigenze dell'organizzazione.

L'ottimizzazione del sistema resta ancora un obiettivo sfidante per tutto il 2020 in quanto si prevede la progressiva messa a punto dello stesso, tenendo anche in considerazione gli esiti degli audit interni condotti.



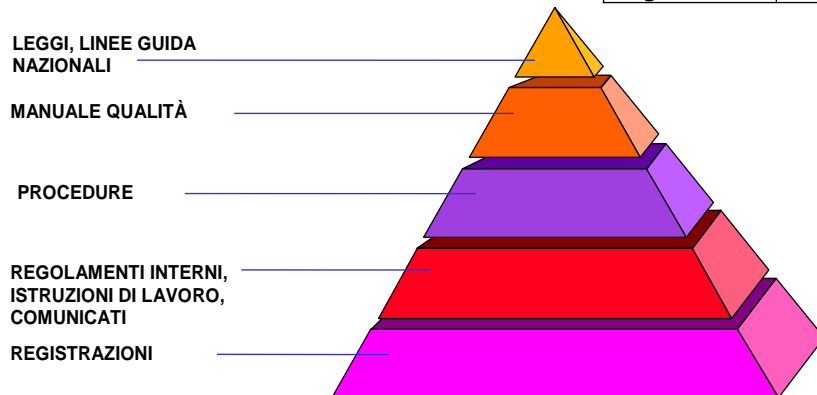
CONSIDERAZIONI SUL SISTEMA QUALITÀ – STATO DI AGGIORNAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE



Tipologia	Sigla Doc.	Rev.	Data Rev.	TITOLO DOCUMENTO
Manuale	MQ	1	22/11/2019	Manuale della Qualità
Procedura	PO-01	1	20/06/2019	Gestione delle trasferite
Procedura	PO-02	1	20/06/2019	Gestione Acquisti
Procedura	PO-03	0	07/09/2018	Gestione delle Attività Formative
Procedura	PO-04	2	20/06/2019	Gestione Albo Ordine
Procedura	PO-05	1	20/06/2019	Gestione del Protocollo
Procedura	PO-06	0	07/09/2018	Gestione Albo Professionisti Antincendio
Procedura	PO-07	0	07/09/2018	Gestione Patrocini
Procedura	PO-08	1	20/06/2019	Gestione Esoneri – Crediti non formali
Procedura	PO-09	1	20/06/2019	Gestione delle Commissioni
Procedura	PO-10	0	07/09/2018	Gestione delle Quote
Procedura	PO-11	0	07/09/2018	Gestione delle Riunioni del Consiglio
Procedura	PO-12	0	07/09/2018	Gestione Amministrativa del Personale
Procedura	PO-13	13	20/06/2019	Gestione Commissioni Parcelle
Procedura	PO-14	0	07/09/2018	Gestione della Cassa
Procedura	PO-15	0	07/09/2018	Gestione Badge
Procedura	PO-16	0	07/09/2018	Gestione delle Firma Digitale
Procedura	PO-17	0	07/09/2018	Gestione casella PEC
Procedura	PO-18	0	07/09/2018	Gestione del Sito Internet
Procedura	PO-19	0	07/09/2018	Gestione delle Newsletter
Procedura	PO-20	0	07/09/2018	Gestione designazioni e competenze
Procedura	PO-21	0	07/09/2018	Abbonamenti UNI
Procedura	PO-22	0	07/09/2018	Gestione corsi di deontologia
Procedura	PO-23	0	07/09/2018	Gestione richieste timbro
Procedura	PO-24	0	07/09/2018	Gestione commissioni esami di stato
Procedura	PO-25	0	07/09/2018	Gestione eventi
Procedura	PO-26	0	07/09/2018	Gestione del consiglio di disciplina (aspetti di competenza OIT)
Procedura	PO-27	0	07/09/2018	Gestione della trasparenza
Procedura	PG-01	0	07/09/2018	Gestione delle non conformità e delle azioni correttive
Procedura	PG-02	0	07/09/2018	Audit Interni
Procedura	PG-03	0	07/09/2018	Riesame della Direzione
Procedura	PG-04	0	07/09/2018	Obiettivi e Programma di miglioramento
Procedura	PG-05	0	07/09/2018	Gestione delle risorse umane

CONSIDERAZIONI SUL SISTEMA QUALITÀ – STATO DI AGGIORNAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE

Tipologia	Sigla Doc.	Rev.	Data Rev.	TITOLO DOCUMENTO
Regolamento	-	-	25/06/2019	Regolamento per l'amministrazione, la contabilità e il controllo dell'ordine degli ingegneri della provincia di Torino
Linee Guida	-	-	19/12/2017	Linee di indirizzo per l'aggiornamento della competenza professionale testo unico
Regolamento	-	-	11/02/2019	Regolamento sul funzionamento della commissione pareri e sulla procedura per il rilascio dei pareri di congruità sui corrispettivi per le prestazioni professionali
Regolamento	-	-	27/07/2016	Regolamento commissione designazioni e competenze
Regolamento	-	-	Da approvare	Regolamento USO LOGO
Regolamento	-	-	Da approvare	Regolamento Assemblee



ANALISI DEL CONTESTO, DELLE PARTI INTERESSATE E DEI RISCHI E OPPORTUNITA'



ANALISI DEL CONTESTO, DELLE PARTI INTERESSATE E DEI RISCHI E OPPORTUNITA'

In relazione a quanto previsto dalla nuova ISO 9001:2015, l'ORDINE DEGLI INGEGNERI DELLA PROVINCIA DI TORINO ha provveduto a mantenere aggiornato il suo sistema in ottica di Risk Based Thinking, in tal senso si è provveduto a:

- Analizzare il contesto in cui opera l'ORDINE;
- Valutare le esigenze ed aspettative delle parti interessate;
- Analizzare rischi ed opportunità in relazione al contesto, alle parti interessate nonché ai processi operativi.

Tale analisi è stata aggiornata in data odierna e disponibile in allegato al presente riesame, di seguito viene riportata la sintesi di tale analisi.

ANALISI DEL CONTESTO, DELLE PARTI INTERESSATE E DEI RISCHI E OPPORTUNITA' (CONTESTO)

ARGOMENTI	FATTORI INTERNI	FATTORI ESTERNI
ATTIVITA' & SERVIZI / CONTESTO TERRITORIALE ("Mercato")	Capacità di soddisfare e anticipare, per quanto possibile, le aspettative dei propri iscritti Capacità di valutare le opportunità di servizi e convenzioni proposte da fornitori, partner ed enti Sfruttare le competenze ed il know how dei consiglieri e delle commissioni per garantire il massimo supporto all'iscritto nonché tutelare la collettività	Conoscenza dei requisiti cogenti e costante aggiornamento; Analisi anche delle attività effettuate da altri ordini Garantire la massima visibilità delle attività dell'ordine tramite il sito internet, l'organizzazione e/o partecipare ad eventi specifici. Esigenze della collettività
GEOGRAFICO & GEOPOLITICO	Conoscenza del territorio e del contesto sociale in cui si opera	Si opera in un contesto molto territoriale (provincia di Torino) ma la correlazione con le istituzioni e quindi con la dirigenza politica è un fattore strategico. L'ordine è coordinato dalle attività del CNI di Roma
ASPETTI ECONOMICI & FISCALI	Scelta della tesoreria esterna in virtù delle migliori condizioni economiche e dei vincoli normativi esistenti Attività di recupero crediti strutturata	Scelta della tesoreria esterna in virtù dei vincoli normativi esistenti per una PA Risposta degli iscritti al versamento delle quote
DISPONIBILITA' INFRASTRUTTURE	Sede operativa coerente con le necessità aziendali. attrezzature idonee e in linea con le esigenze operative	Ricerca di soluzioni IT volte all'ottimizzazione dei processi
RELAZIONI INTERNE & ESTERNE	Comunicazione tra le varie funzioni di segreteria. Personale di segreteria italiano come notevole anzianità di servizio Processi di gestione delle informazioni documentate strutturati Struttura gerarchica verticale Cariche istituzioni presenti in relazione delle disponibilità delle stesse (attività svolta presso OIT come "volontariato"). Consiglio dell'Ordine presente con frequenza bisettimanale circa	Buona relazione con vari enti Presenza di attività di sportello rivolta agli iscritti Conoscenza da parte del consiglio di molti degli iscritti e delle relative esigenze in quanto iscritti a loro volta. Impegno a consolidare i rapporti con i fornitori più importanti. Attività anche di tutela della collettività da parte dell'ordine Gestione della trasparenza
PROCESSI OPERATIVI	Processi di gestione delle informazioni documentate strutturati Processi operativi soggetti a specifici vincoli delle PA e di requisiti cogenti ormai datati nonché da linee guida imposte dal CNI Processi "portanti" inclusi nel Sistema di Gestione, di attuazione e di supporto, da tenere sotto controllo attraverso indicatori numerici Gestione operativa dei corsi di formazione spesso demandata alla Fondazione dell'Ordine	Ricerca di servizi e convenzioni sempre nuove Erogazione di servizi e convenzioni con partner consolidati Il contesto in opera l'Ordine connotato da un elevato livello di Know How.
ASPETTI AMBIENTALI	Tenuta sotto controllo dei rifiuti RSU Attività amministrative a impatto ambientale pressoché trascurabile	Vicinato e le relative esigenze Localizzazione della sede nel centro di Torino (posizione centrale e di prestigio, con vicinanza all'ordine degli architetti)
SICUREZZA SUL LAVORO	Presenza in carico all'interno dell'organizzazione dei requisiti normativi Formazione ed informazione del personale Conformità di lavori ed aspettative	Richieste Normative specifiche e talvolta onerose

ANALISI DEL CONTESTO, DELLE PARTI INTERESSATE E DEI RISCHI E OPPORTUNITA' (PARTI INTERESSATE)

Le parti interessate identificate
sono



ISCRITTI
ALTRI ORDINI
ORDINE DEGLI ARCHITETTI
FORNITORI
FIOPA
CNI
CONSIGLIO DELL'ORDINE
COMMISSIONI
CONSIGLIO DI DISCIPLINA
FONDAZIONE DELL'ORDINE DEGLI INGEGNERI
DIPENDENTI (SEGRETERIA)
ALTRI ENTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
ORGANISMO DI CONTROLLO
ISTITUTO DI CREDITO (TESORERIA)
POPOLAZIONE (VICINATO)
COLLETTIVITA'

ANALISI DEL CONTESTO, DELLE PARTI INTERESSATE E DEI RISCHI E OPPORTUNITA'

CONTESTO		FATTORI		PARTI INTERESSATE	RISCHI	IMPATTO/CONSEGUENZA	MISURE ADOTTATE	Livello di rischio / Livello di opportunità da sfruttare	MINACCIA (M) OPPORTUNITÀ (O)	DECISIONE
		INTERNI	ESTERNI							
Attività & Servizi / Contesto Territoriale ("Mercato")	Aspettative degli iscritti (capacità di soddisfare e anticipare)		Iscritti Dipendenti Consiglio Collettività	Rischi correlati alle esigenze degli iscritti (mutamenti delle esigenze degli iscritti) Servizio non efficace	- Perdita o trasferimento dell'iscritto (R) - Prestazione inadeguata dell'iscritto (R) - Danno di immagine e/o economico (R) - Miglior servizio alla collettività (O) - Migliori prestazioni dell'iscritto con incremento della sua soddisfazione (O)	Attività di Front-Office della segreteria Consiglio Composto da Iscritti con elevata professionalità e conoscenza delle specifiche esigenze degli iscritti	2	M O	Ridurre	
		Vincoli legislativi (cambiamenti normativi comunitari e nazionali)	Iscritti Fornitori Consiglio Enti della Pubblica amministrazione Commissioni FOIT CNI	Rischio legale (Rischi di mancata conformità ai vincoli legislativi) (rapporti contrattuali e transazioni con fornitori)	- Danno di immagine e/o economico (R) - Danno per l'iscritto (R) - Danno per la collettività (R) - Sviluppo delle competenze dell'iscritto (O)	Consiglio Composto da Iscritti con elevato livello di Know - How Ottima conoscenza da parte della segreteria dei requisiti cogenti Verifica tramite i fornitori - Partner delle eventuali variazioni dei vincoli legislativi Sistema documentale e procedurale strutturato gestione dell'aggiornamento professionale per il rilascio dei crediti formativi Commissioni composte da professionisti qualificati ed aggiornati Rapporto di consulenza con esperto del settore Effettuazione di attività specifica di formazione	2	M	Ridurre	
	Sviluppo di nuovi servizi e convenzioni	Visibilità verso l'esterno (partecipazione e organizzazione di eventi) Attività sviluppate e proposte da altri ordini	Iscritti Fornitori Altri Ordini FIOPA Ordine degli architetti Consiglio Commissioni FOIT CNI	Rischio connesso alle nuovi servizi / convenzioni e attività (servizi obsoleti non in grado di soddisfare le reali necessità degli iscritti e/o le opportunità offerte dal mercato)	- Perdita o trasferimento dell'iscritto (R) - Prestazione inadeguata dell'iscritto (R) - Attrarre nuovi iscritti (O)	Analisi continua delle opportunità proposte dal mercato / territorio / enti Sfruttare le competenze ed il Know How delle commissioni per valutare nuove opportunità Qualificazione e scelta di fornitori Gestione delle attività formative ed eventi tramite il FOIT	2	M O	Sfruttare	
Aspetti fiscali ed economici		Solvibilità Iscritti	Iscritti Consiglio Segreteria Consiglio di Disciplina	Rischio di credito (Inadempimento pagamenti da parte degli iscritti)	- Disponibilità di capitale ridotta (R) - Scarsa liquidità (R)	Monitoraggio regolare di pagamenti Gestione dei solleciti telefonici Avvio dell'Iter dei giudizi disciplinare per i morosi	2	M	Ridurre	
Infrastrutture	Struttura (disponibilità attrezzature/strumenti adeguati)		Consiglio Dipendenti	Rischio di infrastruttura (Attrezzature, Strumenti e Struttura IT inadeguata)	- Difficoltà gestionali e organizzative (R) - Rischio di erogazione di servizi agli iscritti non idonei (R) - Migliore efficienza dei flussi di processo (O)	Non sono necessarie particolari infrastrutture, ma l'architettura hardware e Software viene mantenuta aggiornata È operativo un il software gestionale per la gestione di talune attività (amministrazione e contabilità, gestione albo, protocollo)	2	M O	Ridurre / Sfruttare	

- Necessità di rispondere al meglio alle esigenze degli iscritti con lo sviluppo di servizi, convenzioni, eventi e offerta formativa;
- Ottimizzazione dell'implementazione dei requisiti di cogenti in termini di trasparenza
- Garantire la corretta gestione delle quote
- Rivedere il sito internet per renderlo anche maggiormente fruibile in termini di gestione delle richieste e ottimizzazione l'utilizzo di ISI

ANALISI DEL CONTESTO, DELLE PARTI INTERESSATE E DEI RISCHI E OPPORTUNITA'

CONTESTO		FATTORI		PARTI INTERESSATE	RISCHI	IMPATTO/CONSEGUENZA	MISURE ADOTTATE	Livello di rischio / Livello di opportunità da sfruttare	MINACCIA (M) OPPORTUNITÀ (O)	DECISIONE
		INTERNI	ESTERNI							
Relazioni Interne & Esterne	Struttura Gerarchica			Consiglio Dipendenti Iscritti	Rischio di leadership (<i>manca di leadership / leadership inadeguata da parte della direzione</i>)	- Ingovernabilità gestionale delle risorse (R) - Scarsa efficacia dell'organizzazione (R) - Ottimizzazione dei flussi e delle attività (O)	Data la dimensione aziendale la struttura è semplice con riconoscimento dei ruoli apicali, la direzione, per la struttura intrinseca dell'ordine non è sempre presente ed ha un ciclo di lavoro pari massimo a due mandati Definizione di organigramma funzionale specifico e suddivisione dei compiti anche tramite la definizione di opportune procedure interne	2	M	Ridurre
					Rischio di ruolo (<i>sovrapposizione e/o mancanza di ruoli</i>)	- Scarsa efficacia dell'organizzazione (R)	Definizione di organigramma funzionale specifico e suddivisione dei compiti anche tramite la definizione di opportune procedure interne a direzione, per la struttura intrinseca dell'ordine non è sempre presente ed ha un ciclo di lavoro pari massimo a due mandati	2	M	Ridurre
	Comunicazioni interne	Relazione con gli enti	Altri enti della Pubblica Amministrazione Dipendenti Consiglio	Rischio di comunicazione (<i>difficoltà nel passaggio di informazioni</i>)	- Sanzioni amministrative e penali (R) - Danno di immagine (R)	Definizione strutturata delle attività La struttura gerarchica semplice consente un contatto tra personale e consiglio, ma l'impostazione come Pubblica Amministrazione non semplifica il passaggio delle informazioni, così come il presidio non costante (per la natura stessa dell'ordine) da parte del consiglio e delle cariche Sistema di gestione documentale delle comunicazioni strutturato Gestione dei requisiti imposti dalla trasparenza	2	M	Ridurre	
		Comunicazioni esterne	Dipendenti Iscritti Fornitori Consiglio	Rischio di comunicazione (<i>difficoltà nel passaggio di informazioni</i>)	- Scarsa efficacia dell'organizzazione (R) - Ritardi nelle risposte (R) - Rischio di comunicazione inefficace verso gli iscritti (R) - Rapidità nel recepire le esigenze dell'iscritto (O) - Sanzioni amministrative e penali (R)	Processo acquisti supportato da informazioni documentate Processi operativi documentati Disponibilità di supporto all'iscritto sia in back-office che in front-office Consiglio e cariche istituzionali a contatto con le esigenze degli iscritti Gestione dei requisiti imposti dalla trasparenza	2	M O	Ridurre / Sfruttare	
	Relazioni tra il personale			Consiglio Proprietà	Rischio di relazione (<i>divergenze nei rapporti tra il personale</i>)	- Scarsa efficacia dell'organizzazione (R) - Riduzione di efficienza dei processi (R)	Possibilità per il personale di dialogare direttamente con le cariche	2	M	Ridurre
Processi operativi	Disponibilità del personale			Dipendenti	Rischio connesso alla perdita di personale (<i>perdita di personale in posizioni critiche di responsabilità</i>)	- Scarsa efficacia dell'organizzazione (R) - Riduzione di efficienza dei processi (R)	Il personale ha una notevole anzianità di servizio e nella PA la rotazione del personale non è frequente Possibilità di ricorrere a fornitori esterni per attività specifiche (consulenti del lavoro e commercialista)	2	M	Ridurre
	Competenza del personale			Dipendenti Consiglio	Rischio di competenza (<i>carenze nella competenza dei ruoli chiave aziendali</i>)	- Riduzione di efficienza dei processi (R) - Danno economico (R) - Garantire un servizio di qualità ed efficace (O)	In relazione all'analisi periodica della competenza, viene definito ed aggiornato un piano di formazione. Elevato livello di competenza tecnica del Consiglio Personale di segreteria con elevato livello di competenza	2	M O	Sfruttare
	Conformità e completezza dei servizi offerti (congressi, eventi e attività formative) e delle attività erogate			Iscritti Consiglio Commissioni Fornitori FOIT Altri enti della pubblica amministrazione Altri ordini Ordine degli Architetti FIOPA	Rischio di conformità dei servizi offerti delle attività condotte (<i>Manca il rispetto dei servizi offerti o della gestione delle incombenze in capo all'ordine</i>)	- Insoddisfazione degli iscritti (R) - Cancellazione / trasferimento iscritti (R) - Danno economico (R) - Danno di immagine (R) - Ottimizzare al gestione dei servizi e delle attività effettuate (O) - Risposte tardive agli iscritti (R)	Utilizzo di fornitori qualificati Definizione strutturata e documentata di servizi, convenzioni e attività operative Sviluppo di iter documentati e strutturati per l'erogazione dei servizi e l'organizzazione degli eventi Iter di approvazione del CFP strutturato e secondo linee guida CNI Struttura FOIT dotata di opportune procedure e accreditata	2	M O	Ridurre

- Opportunità di rivedere ruoli e responsabilità interni;
- Ottimizzazione delle procedure e processi interni
- Introdurre per quanto possibile la polivalenza delle risorse e le modalità di gestione del subentro per pensionamento

ANDAMENTO DEI PROCESSI



ANALISI DEI KPI



Dal momento che il sistema di gestione è relativamente giovane, i KPI da introdurre per monitorare i processi e le attività sono ancora in fase di definizione e presentano anche alcune difficoltà di estrazione. Inoltre, al momento, anche per i KPI identificati non per tutti gli indicatori selezionati è disponibile lo storico.

KPI	Processo attività	Dati anno 2018 (dati al 20/11/18)	Dati anno 2018 (al 31/12)	Dati anno 2019 (dati al 20/11/19)	Risultato 2019
Nuove iscrizioni ASIT	Servizi / Convenzioni	ND	68	85	Al momento + 25%
Numero di fruitori di MyNet	Servizi / Convenzioni	325	ND	398	22%
Numero di fruitori dei crediti gratuiti	Servizi / Convenzioni	ND	ND	581	-
N° partnership messe in atto	Servizi / Convenzioni	5	5	12 (sponsorizzazioni 24)	140%
Numero Abbonamenti UNI	Servizi / Convenzioni	ND	234	190	Al momento -18% sul 2018
N° totale eventi formative	Gestione della formazione	500	566	460	Al momento - 8%
N° eventi formativi OIT	Gestione della formazione	115	117	108	Al momento - 6%
N° eventi formativi FOIT	Gestione della formazione	165	179	129	Al momento - 21%
N° eventi formativi Esterni	Gestione della formazione	220	270 (19 No appr.)	223 (10 No appr.)	1,40%
Percentuale di quote non versate (sul totale della quote)	Gestione delle quote	10%		30% dato in corso di aggiornamento	TBD
N° Doc protocollati	Gestione del protocollo	6600	7140 (5759 in - 1381 out)	5191 (3520 in - 1671 out)	-21%
Numero di iscritti	Gestione Albo	7291	7239	7318	1%
Numero di nuove iscrizioni	Gestione Albo	240	243	210	-12%
Numero iscritti Cancellati	Gestione Albo	99	153	136	37%
Numero iscritti Sospesi	Gestione Albo	48	48	48	0%

ANALISI GENERALE DELL'ANDAMENTO AZIENDALE

- ✓ I dati del 2019 sono stati parametrati, laddove disponibili, sui dati del 2018 riferibili allo stesso periodo, diversamente sono stati confrontati con i dati di fine
- ✓ notevole incremento nell'introduzione di nuovi servizi e convenzioni che possono essere utili agli iscritti incentivandone l'ingresso.
- ✓ In merito alla morosità sulle quote è in corso una importate campagna di recupero del credito, a valle di ciò si assisterà ad una contrazione del numero di iscritti, in quanto molti dei morosi non sono di fatto iscritti operativi che pertanto, plausibilmente, opteranno per la cancellazione.



- ✓ Il numero di iscritti è relativamente costante nel tempo (fermo restando quanto indicato precedentemente relativamente, ma obiettivo primario è incrementare il numero, rendendo più appetibile l'iscrizione, ampliando l'offerta di eventi e convenzioni, i dati disponibili sono al momento ancora parziali in quanto il grosso delle iscrizioni avviene verso la fine dell'anno (senza contare che devono essere finalizzate diverse iscrizioni già avviate)

- ✗ L'offerta formativa proposta dall'ordine ha subito una fase di rallentamento a causa della revisione delle linee guida sulla formazione, che di fatto ha comportato un periodo di stop nei mesi centrali dell'anno, nel corso dei prossimi periodi si prevede però una sostanziale ripresa delle attività.
- ✗ Il numero di abbonamenti UNI ha subito un rallentamento, ma è stata fa poco riavviata una nuova campagna di pubblicizzazione di questa opportunità.

ANALISI DEL PROCESSO DI ACQUISTO E MONITORAGGIO DEI FORNITORI

Le politiche di fornitura sono quelle espresse nella procedura di gestione degli acquisti e al momento si considera idonea

Relativamente alle attività **dell'ORDINE** è stata avviata la gestione e la conseguente qualifica e monitoraggio dei fornitori. I fornitori sono stati classificati e riqualeficati per l'anno 2019 (emesso ad inizio anno). E' in corso il monitoraggio delle prestazioni 2019 che porterà alla riemissione dell'elenco per fine 2019 – inizio 2020)




Per gli acquisti, l'obiettivo è di proseguire nella razionalizzazione degli stessi nonché nell'introduzione di fornitori alternativi

I criteri di qualifica e riqualefica si basano essenzialmente sulla valutazione delle forniture e sul monitoraggio delle eventuali non conformità / anomalie emerse.

ANALISI DEL PROCESSO DI ACQUISTO E MONITORAGGIO DEI FORNITORI

		ELENCO FORNITORI ORDINE - ANNO 2019 (Emissione al 31/12/2019)		
DENOMINAZIONE AZIENDA	SERVIZIO EROGATO	E-MAIL	Data Qualifica / Riquifica	Note / Anomalie Anno In corso
3C SRL	TIMBRIFICIO	info@3cnet.it	31/12/2018	
ACI IMMAGINE	PARCHEGGI AUTO	diego.tartaro@acitorino.it	31/12/2018	
ACQUALYS	EROGATORE ACQUA	giuseppe.beltramo@acqualys.it	31/12/2018	
ARUBA S.P.A.	CASELLA POSTA ELETTRONICA	comunicazioni@staff3.arubaspa.it	31/12/2018	
BANCA CARIPARMA	TESORERIA E MAV	antoniopianza@cariparma.it	31/12/2018	
BARBERIS DOTT. DAVIDE	REVISORE DEI CONTI	dbc@sintesiprofessionale.it	31/12/2018	
BINDCOMMERCE	GESTIONE SITO INTERNET	paolo.tateo@bindcommerce.com	31/12/2018	
BORGI SRL	FORNITURA CANCELLERIA	luciano@borgi.it	31/12/2018	
CALTEC SRL	MANUTENZIONE CONDIZIONATORI	caltec.to@libero.it	31/12/2018	
CASAPIERI STUDIO	CONSULENTE DEL LAVORO	daniela.tarizzo@casapieri.it	31/12/2018	
CIGLIATI DOTT.SSA SOLANGE	MEDICO DEL LAVORO	dott.cigliati@gmail.com	31/12/2018	
CISI PROF. DOTT.MAURIZIO	REVISORE DEI CONTI	maurizio.cisi@unito.it	31/12/2018	
CITTADINI DELL'ORDINE	SERVIZIO VIGILANZA	amministrazione.to@cittadinidellordine.com	31/12/2018	
COFIFAST SRL	BEVANDE	accoglienza@coffast.it	31/12/2018	
COLLEGIO INGEGNERI E ARHITETTI MILANO	IL GIORNALE DELL'INGEGNERE	abbonamenti@quine.it	31/12/2018	
CONSORZIO GROW UP	CERTIFICAZIONE QUALITA'	e.canale@grow-up.it	31/12/2018	
CREDITE AGRICOLE CARIPARMA	BANCA	Antonio.Pianza@credit-agricole.it	31/12/2018	
CROCCO SNC	SERRATURE E PORTE	anna@croccoserrature.com; info@croccoserrature.com	31/12/2018	
E-WORK	SOCIETA' FORNITURA LAVORO INTERINALE	rosella.avenicirino@e-workspa.it	31/12/2018	
EDENRED ITALIA SRL	BUONI PASTO	crediti-it@edenred.com	31/12/2018	
EMME 2 DI FERRERO MARIO & C. S.A.S.	IMPRESA DI PULIZIE	info@emme2servizi.com	31/12/2018	
EUROCOM NORD OVEST SRL	MATERIALE IGIENICO	fabrizia.marmello@eurocomnordovest.it	31/12/2018	

ANALISI DEL PROCESSO DI ACQUISTO E MONITORAGGIO DEI FORNITORI

		ELENCO FORNITORI ORDINE - ANNO 2019 (Emissione al 31/12/2019)		
DENOMINAZIONE AZIENDA	SERVIZIO EROGATO	E-MAIL	Data Qualifica / Riquilifica	Note / Anomalie Anno in corso
FALGAR SRL	CONVENZIONE MY NET BLUEASSISTENCE	s.garrone@falgar.it	31/12/2018	
FOIT	SERVIZIO HOSTESS	segreteria@foit.it	31/12/2018	
GCS SRL	SERVIZI INFORMATICI	van_martina@gcsolutions.it	31/12/2018	
GIRARDO Ing Rodolfo	Data Protection Officer	rodolfo@girardo.it	31/12/2018	
GRENKE LOCAZIONI	CANONE DI NOLEGGIO STAMPANTE OLIVETTI	btomassetto@grenke.it	31/12/2018	
IREN	ENERGIA ELETTRICA	clienti.to@gruppoiren.it	31/12/2018	
ISI SVILUPPO INFORMATICO SRL	GESTIONALI CONTABILITA' E ALBO	a.giorgi@isiviluppo.it	31/12/2018	
L'ECO DELLA STAMPA	ABBONAMENTO RITAGLI DA GIORNALI E RIVISTE	rene_basso@ecostampa.it	31/12/2018	
LA NUOVA COOPERATIVA	RITIRO TONER ESAUSTI	oner@lanuovacooperativa.it	31/12/2018	
LEGISLAZIONE TECNICA - AVV. LANCIA	CONSULENZA LEGALE	r.lancia@legislazionetecnica.it	31/12/2018	
LETTERA INSURACE BROKER SRL	POLIZZE ASSICURAZIONE	info@letterainsurancebroker.com	31/12/2018	
MILANO DANIELE	CONSULENTE COMUNICAZIONE	lanielemilano@alice.it	31/12/2018	
OFFICE DEPOT ITALIA SRL	CANCELLERIA	davide.aghemo@office-depot.it	31/12/2018	
OTTO S.r.l.	MPIANTO ELETTRICO	alessandro.guglielmino@otto-impianti.com	31/12/2018	
PIERI ING. PAOLO	CONSULENTE RSPP	pieri_paolo@fastwebnet.it	31/12/2018	
PREVIGLIANO DOTT.SSA CINZIA	CONSULENTE CONTABILE	studio@studioprevigliano.com	31/12/2018	
SANTA CRISTINA TERZA s.s	AFFITTO LOCALI	s.cabutti@gestimm-tenore.it	31/12/2018	
SCRIVI & CALCOLA	MANUTENZIONE FOTOCOPIATRICE	ucita.rosa@scrivicalcola.it	31/12/2018	
SORIS	TASSA RIFIUTI SOLIDI URBANI		31/12/2018	
STEP SRL	RILEVATORE PRESENZE	amministrazione@step-net.it	31/12/2018	
TELUM	ESTINTORI	info@telum.it	31/12/2018	
VIETTI DOTT. PIER VITTORIO	REVISORE DEI CONTI	segreteria@studiovietti.it	31/12/2018	
VODAFONE	LINEA INTERNET		31/12/2018	
VOIP VOICE	LINEE TELEFONICHE	greta.tofani@voipvoice.it	31/12/2018	
ALAURIA CHIARA	CONSULENZA TRASPARENZA	chiara.alauria@gmail.com	31/12/2018	

OBIETTIVI – PIANI DI MIGLIORAMENTO ANNI PRCEDENTI

Numero	Obiettivo	Descrizione sintetica	STATO
1	Dare maggiore visibilità alle attività dell'ordine	Rielaborare il sito internet per renderlo più user - friendly e maggiormente interattivo	RIPIANIFICATO PER IL 2020
2	Garantire un sistema di iscrizione più veloce e automatico	Snellire / velocizzare la procedure ai iscrizioni all'albo massimizzando l'impiego di documentazione elettronica e il potenziamento dei sistemi informativi	RIPIANIFICATO PER IL 2020 (IN RELAZIONE AL RIFACIMENTO DEL SITO)
3	Garantire una gestione delle commissioni più snella	Snellire / velocizzare la procedura di gestione delle commissioni massimizzando l'impiego di documentazione elettronica e il potenziamento dei sistemi informativi	IN CORSO
4	Snellire ed automatizzare il sistema di gestione delle riunioni del consiglio	Snellire / automatizzare la procedura di gestione delle riunioni del consiglio massimizzando l'impiego di documentazione elettronica e il potenziamento dei sistemi informativi	DA RIPIANIFICARE LA PARTE DI WORK-FLOW DOCUMENTALE IN CORSO LA DEFINIZIONE DEL REGOLAMENTO
5	Informatizzare l'iter di gestione delle presenze del personale	Informatizzare la gestione delle presenze del personale e della redazione delle buste paga	IN FASE DI COMPLETAMENTO
6	Garantire una gestione della commissione parcelle più snella	Dematerializzare la documentazione necessaria alla gestione parcelle	CHIUSO
7	Garantire una gestione del protocollo maggiormente snella e operativa, anche in termini di rintracciabilità dei documenti	Dematerializzare la gestione del protocollo, utilizzando il protocollo in maniera informatica con la gestione anche degli allegati	IN FASE DI COMPLETAMENTO

GESTIONE INFRASTRUTTURE



GESTIONE INFRASTRUTTURE

Dal momento che le attività dell'ordine non prevedono l'impiego di specifiche attrezzature o impianti, non è prevista o prevedibile attività di taratura o specifiche manutenzioni programmate.



→ Viene regolarmente gestita dalla contabilità il rapporto con i fornitori per le attività ordinarie per la gestione della sede (manutenzione impianti elettrici, manutenzione estintori e centralina antifurto – antincendio, ...).

→ È attivo inoltre un contratto di Amministrare di Sistema e gestione dei Personal computer e dei server con la ditta GCS, mentre per la gestione dei sistemi informativi è attivo un contratto con la ditta ISI



GESTIONE RISORSE UMANE



GESTIONE RISORSE UMANE



Il personale dell'ordine in forza al momento è composto da 6 persone a tempo indeterminato.

Dal momento che è in previsione il pensionamento di una risorsa si sta valutando come procedere per gestire la sua sostituzione, nel corso del 2020 saranno valutate dal consiglio le soluzioni percorribili anche in relazione alle esigenze specifiche previste da una Pubblica Amministrazione.

GESTIONE RISORSE UMANE – CONSUTIVO FORMAZIONE 2018

Data	Cognome	Nome	Argomento	Titolo / Descrizione del corso	Durata (h)
03/07/2018	Rappo	Cristina	Altro	La comunicazione efficace con il cliente interno ed esterno	8
03/07/2018	Tramontana	Cinzia	Altro	La comunicazione efficace con il cliente interno ed esterno	8
12/07/2018	Gedda	Vanda	Sicurezza	Corso addetti anticendio rischio basso	4
12/07/2018	Rappo	Cristina	Sicurezza	Corso addetti anticendio rischio basso	4
12/07/2018	Chiara	Marzoli	Sicurezza	Corso addetti anticendio rischio basso	4
12/07/2018	Tramontana	Cinzia	Sicurezza	Corso addetti anticendio rischio basso	4
12/07/2018	Loi Carta	Alberto	Sicurezza	Corso addetti anticendio rischio basso	4
12/07/2018	Gesua	Calandra	Sicurezza	Corso addetti anticendio rischio basso	4
01/08/2018	Gedda	Vanda	Sicurezza	Formazione generale lavoratori	4
01/08/2018	Rappo	Cristina	Sicurezza	Formazione generale lavoratori	4
01/08/2018	Chiara	Marzoli	Sicurezza	Formazione generale lavoratori	4
01/08/2018	Tramontana	Cinzia	Sicurezza	Formazione generale lavoratori	4
01/08/2018	Loi Carta	Alberto	Sicurezza	Formazione generale lavoratori	4
01/08/2018	Gesua	Calandra	Sicurezza	Formazione generale lavoratori	4
02/08/2018	Gedda	Vanda	Sicurezza	Formazione specifica lavoratori rischio basso	4
02/08/2018	Rappo	Cristina	Sicurezza	Formazione specifica lavoratori rischio basso	4
02/08/2018	Chiara	Marzoli	Sicurezza	Formazione specifica lavoratori rischio basso	4
02/08/2018	Tramontana	Cinzia	Sicurezza	Formazione specifica lavoratori rischio basso	4
02/08/2018	Loi Carta	Alberto	Sicurezza	Formazione specifica lavoratori rischio basso	4
02/08/2018	Gesua	Calandra	Sicurezza	Formazione specifica lavoratori rischio basso	4
01/10/2018	Rappo	Cristina	Sicurezza	Addetti primo soccorso Gruppo B/C	12
01/10/2018	Marzoli	Chiara	Sicurezza	Addetti primo soccorso Gruppo B/C	12
21/11/2018	Gedda	Vanda	Altro	Aggiornamento anticorruzione e trasparenza	4
21/11/2018	Rappo	Cristina	Altro	Aggiornamento anticorruzione e trasparenza	4
21/11/2018	Chiara	Marzoli	Altro	Aggiornamento anticorruzione e trasparenza	4
21/11/2018	Tramontana	Cinzia	Altro	Aggiornamento anticorruzione e trasparenza	4
21/11/2018	Loi Carta	Alberto	Altro	Aggiornamento anticorruzione e trasparenza	4
21/11/2018	Gesua	Calandra	Altro	Aggiornamento anticorruzione e trasparenza	4
03/05/2019	Loi Carta	Alberto	Aggiornamento tecnico	Incontro Tecnico in relazione ai dubbi sorti sull'applicazione delle linee Guida CNI del 2018	4
16/09/2019	Gedda	Vanda	Altro	Formazione in materia di trattamento dati Personali GDPR)	8
16/09/2019	Rappo	Cristina	Altro	Formazione in materia di trattamento dati Personali GDPR)	8
16/09/2019	Chiara	Marzoli	Altro	Formazione in materia di trattamento dati Personali GDPR)	8
16/09/2019	Tramontana	Cinzia	Altro	Formazione in materia di trattamento dati Personali GDPR)	8
16/09/2019	Gesua	Calandra	Altro	Formazione in materia di trattamento dati Personali GDPR)	8

PIANO DI FORMAZIONE ANNO 2019 - 2020

CORSI PREVISTI

ARGOMENTO	PERIODO PREVISTO	SOGGETTI COINVOLTI	DURATA	MODALITA'
Nuova organizzazione dei sistemi qualità secondo ISO 9001	Entro 2019 (in corso)	GEDDA - TRAMONTANA	16 ore	COACHING
Gestione della trasparenza	Entro 2019 (in corso)	GEDDA – TRAMONTANA	16 ore	COACHING
Corso Aggiornamento BLSO	Entro 2020	MARZOLI RAPPO	5 ore	AULA C/O OIT

CORSI DA VALUTARE IN RELAZIONE ALL'ESITO DELLO SKILL ASSESSMENT

- ✓ Gedda: corso di approfondimento di Office e corsi di Problem Solving e Team Working
- ✓ Tramontana: corsi di office e tecniche di assertività;
- ✓ Calandra: corsi di Team Working, Office, Tecniche e stili di comunicazione;
- ✓ Rappo: corsi in materia di office, tecniche di assertività e orientamento al nuovo;
- ✓ Marzoli: corsi di problem solving, tecniche di comunicazione e auto motivazione;
- ✓ Loi Carta: corsi di Problem Solving, Team Working e Imprenditività.

GESTIONE E MONITORAGGIO DELLE NON CONFORMITA' E DELLE AZIONI CORRETTIVE



GESTIONE E MONITORAGGIO DELLE NON CONFORMITA'

Al momento sono emersi solo rilievi derivanti dagli Audit interni e dell'ente di certificazione



ANNO 2018						
N°	Data	Origine	T	AC	Responsabile	Stato
1	17/10/18	Audit Interno - PO04		X	CONSIGLIO SEGRETARIA GESTIONE ALBO TATEO	CHIUSA
2	17/10/18	Audit Interno - PO04	X		TESORIERE SEGRETARIA GESTIONE ALBO ISI	APERTA
3	17/10/18	Audit Interno - PO04	X		TESORIERE SEGRETARIA GESTIONE ALBO TATEO	APERTA
4	17/10/18	Audit Interno - PO04	X		RO	CHIUSA
5	17/10/18	Audit Interno - PO04	X		TESORIERE SEGRETARIA GESTIONE ALBO ISI	APERTA
6	17/10/18	Audit Interno - PO01	X		RO	CHIUSA
7	17/10/18	Audit Interno - PO02		X	TESORIERE RO CONTABILITA'	CHIUSA
8	17/10/18	Audit Interno - PO02	X		TESORIERE SEGRETARIA GESTIONE ALBO TATEO	APERTA
9	17/10/18	Audit Interno - PO02	X		RO	CHIUSA
10	17/10/18	Audit Interno - PO02	X		RO CONTABILITA'	CHIUSA
11	17/10/18	Audit Interno - PO06	X		RO SEGRETARIA (GESTIONE ALBO)	CHIUSA
12	17/10/18	Audit Interno - PO05		X	CONSIGLIO SEGRETARIA GESTIONE PROTOCOLLO ISI	CHIUSA
13	17/10/18	Audit Interno - PO05	X		SEGRETARIO SEGRETARIA GESTIONE PROTOCOLLO ISI	CHIUSA
14	17/10/18	Audit Interno - PO05	X		CONSIGLIO RO SEGRETARIA	CHIUSA
15	17/10/18	Audit Interno - PO05	X		RO	CHIUSA
16	24/10/18	Audit Interno - PO03		X	CONSIGLIO SEGRETARIA GESTIONE FORMAZIONE FOIT RO	APERTA
17	24/10/18	Audit Interno - PO03	X		RO	APERTA
18	24/10/18	Audit Interno - PO08	X		PRESIDENTE SEGRETARIA GESTIONE DELLA FORMAZIONE RO	CHIUSA
19	24/10/18	Audit Interno - PO09		X	SEGRETARIA GESTIONE DELLE COMMISSIONI	CHIUSA
20	24/10/18	Audit Interno - PO09	X		SEGRETARIA GESTIONE DELLE COMMISSIONI RO	CHIUSA
21	24/10/18	Audit Interno - PO09	X		RO	CHIUSA
22	24/10/18	Audit Interno - PO13		X	CONSIGLIO COMMISSIONE PARCELLE SEGRETARIA GESTIONE DELLE PARCELLE RO	CHIUSA
23	24/10/18	Audit Interno - PO13	X		CONSIGLIERE REFERENTE COMMISSIONI PARCELLE SEGRETARIA GESTIONE DELLE PARCELLE RO	CHIUSA
24	24/10/18	Audit Interno - PO13	X		RO	CHIUSA
25	24/10/18	Audit Interno - PO16		X	PRESIDENTE SEGRETARIA GESTIONE FIRMA RO TATEO	APERTA
26	04/12/18	Audit Ente	X		RESPONSABILE QUALITA' CONSIGLIO	CHIUSA
27	04/12/18	Audit Ente	X		RESPONSABILE QUALITA' CONSIGLIO SEGRETARIA	CHIUSA
28	04/12/18	Audit Ente	X		CONSIGLIO FOIT	APERTA
29	04/12/18	Audit ente	X		CONSIGLIO RESPONSABILE QUALITA'	CHIUSA

GESTIONE E MONITORAGGIO DELLE NON CONFORMITA'

ANNO 2019						
N°	Data	Origine	T	AC	Responsabile	Stato
1	19/06/19	Audit interno PO-13	X		CONSIGLIERE REFERENTE COMMISSIONE PARCELLE SEGRETERIA	APERTA
2	19/06/19	Audit interno PO-13	X		CONSIGLIERE REFERENTE COMMISSIONE PARCELLE SEGRETERIA	APERTA
3	19/06/19	Audit interno PO-02	X		AMMINISTRAZIONE	CHIUSA
4	19/06/19	Audit interno PO-01	X		AMMINISTRAZIONE CONSIGLIO	APERTA
5	19/06/19	Audit Interno PO-03	X		CONSIGLIO SEGRETERIA	APERTA
6	20/06/19	Audit Interno PO-04	X		GESTIONE ALBO ISI	APERTA
7	20/06/19	Audit Interno PO-04	X		GESTIONE ALBO CONSIGLIO	APERTA
8	20/06/19	Audit Interno PO-04	X		GESTIONE ALBO ISI	APERTA
9	20/06/19	Audit Interno PO-09	X		CONSIGLIERI REFERENTI PER LE VARIE COMMISSIONI SEGRETERIA	CHIUSA
10	06/11/19	Audit Interno PO-16	X		RESPONSABILE QUALITA'	APERTA
11	06/11/19	Audit interno PO-13	X		RESPONSABILE QUALITA'	APERTA
12	06/11/19	Auditi PO-03		X	SEGRETERIA CONSIGLIO FOIT	APERTA
13	06/11/19	Audit PO-02	X		AMMINISTRAZIONE RSPP	APERTA
14	06/11/19	Audit PO-09	X		CONSIGLIERI REFERENTI PER LE VARIE COMMISSIONI SEGRETERIA	APERTA
15	07/11/19	Audit PO-06	X		RESPONSABILE QUALITA'	APERTA
16	11/11/19	Audit PG-01/02/03/04/05	X		FORNITORE INCARICATO DELLA REVISIONE DEL SITO	APERTA
17	11/11/19	Audit PG-01/02/03/04/05	X		RESPONSABILE QUALITA'	APERTA

GESTIONE E MONITORAGGIO DELLE AZIONI CORRETTIVE

Anche per la gestione delle azioni correttive vale quanto indicato per le non conformità, ovvero queste sono collegate alla segnalazioni più significative emerse in sede di audit interno e esterno



Nel 2019, al momento, è stata attivata una sola AC relativa alla gestione delle formazioni, tutt'ora in gestione

ANNO 2018						
N°	Data	Origine	T	AC	Responsabile	Stato
1	17/10/18	Audit Interno - PO04		X	CONSIGLIO SEGRETERIA GESTIONE ALBO TATEO	CHIUSA
7	17/10/18	Audit Interno - PO02		X	TESORIERE RQ CONTABILITA'	CHIUSA
12	17/10/18	Audit Interno - PO05		X	CONSIGLIO SEGRETERIA GESTIONE PROTOCOLLO ISI	CHIUSA
16	24/10/18	Audit Interno - PO03		X	CONSIGLIO SEGRETERIA GESTIONE FORMAZIONE FOIT RQ	APERTA
19	24/10/18	Audit Interno - PO09		X	SEGRETERIA GESTIONE DELLE COMMISSIONI	CHIUSA
22	24/10/18	Audit Interno - PO13		X	CONSIGLIO COMMISSIONE PARCELLE SEGRETERIA GESTIONE DELLE PARCELLE RQ	CHIUSA
25	24/10/18	Audit Interno - PO16		X	PRESIDENTE SEGRETERIA GESTIONE FIRMA RQ TATEO	APERTA

GESTIONE DELLA SODDISFAZIONE CLIENTE

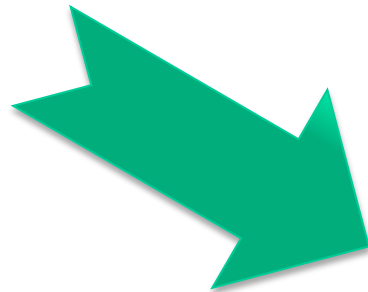


GESTIONE DELLA SODDISFAZIONE CLIENTE

Nel 2016 è stata condotta una campagna generale di customer survey tramite questionario web, che ha dato complessivamente un feed-back positivo, e i cui dati aggregati sono i seguenti



- 😊 **Livello di soddisfazione medio apprezzabile (c.a. 70%)**
- 😊 Percentuale di iscritti non soddisfatti da monitorare (30%)
- 😊 **Richiesta generalizzata x nuove tecnologie (c.a. 70%)**
- 😊 Sensibilità diffusa a ulteriori iniziative (c.a. 50%)



Attività da ripianificare per il 2020


ANDAMENTO DEGLI AUDIT



ANDAMENTO DEGLI AUDIT – AUDIT INTERNI

N° AUDIT	DATA	PROCESSO	PROCEDURA	GIUDIZIO	N° NC	N° OSS	N° RACC
1	19/06/2019	Gestione del protocollo	PO 05	CONFORME	0	0	0
2	19/06/2019	Gestione delle commissioni parcelle	PO 13	CONFORME CON AREE DI MIGLIORAMENTO	0	0	2
3	19/06/2019	Gestione Acquisti	PO 02	CONFORME	0	0	1
4	19/06/2019	Gestione delle Trasferte	PO 01	CONFORME	0	0	1
5	19/06/2019	Gestione Quote	PO 10	CONFORME	0	0	1
6	19/06/2019	Gestione della Formazione	PO 03	CONFORME CON AREE DI MIGLIORAMENTO	0	0	1
7	19/06/2019	Gestione degli Esoneri e Riconoscimento Crediti	PO 08	CONFORME	0	0	0
8	19/06/2019	Gestione delle riunioni del consiglio	PO 11	CONFORME	0	0	0
9	19/06/2019	Gestione cassa	PO 14	CONFORME	0	0	0
10	20/06/2019	Gestione Albo ordine	PO 04	CONFORME CON AREE DI MIGLIORAMENTO	0	0	3
11	20/06/2019	Gestione delle commissioni	PO 09	CONFORME	0	0	1
12	06/11/2019	Gestione della firma digitale	PO 16	CONFORME	0	0	1
13	06/11/2019	Gestione abbonamenti UNI	PO 21	CONFORME	0	0	1
14	06/11/2019	Gestione del protocollo	PO 05	CONFORME	0	0	0
15	06/11/2019	Gestione della Formazione	PO 03	CONFORME CON AREE DI MIGLIORAMENTO	0	1	0
16	06/11/2019	Gestione Acquisti	PO 02	CONFORME	0	0	1
17	06/11/2019	Gestione delle commissioni	PO 09	CONFORME	0	0	1
18	07/11/2019	Gestione albo professionisti Anticendio	PO 05	CONFORME	0	0	1
19	07/11/2019	Gestione Albo ordine	PO 04	CONFORME CON AREE DI MIGLIORAMENTO	0	0	3
20	07/11/2019	Gestione delle riunioni del consiglio	PO 11	CONFORME	0	0	0
21	11/11/2019	Gestione del sistema qualità e processi correlati	PG 01 - 02 - 03 - 04 - 05	CONFORME	0	0	2

ANDAMENTO DEGLI AUDIT – PIANO AUDIT INTERNI 2019

		PIANO DI AUDIT										ANNO 2019		
		PROCEDURA DI RIFERIMENTO	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Gestione delle trasferte	PO-01													
Gestione Acquisti	PO-02													
Gestione delle Attività Formative	PO-03													
Gestione Albo Ordine	PO-04													
Gestione del Protocollo	PO-05													
Gestione Albo Professionisti Antincendio	PO-06													
Gestione Patrocini	PO-07													
Gestione Esoneri – Crediti non formali	PO-08													
Gestione delle Commissioni	PO-09													
Gestione delle Quote	PO-10													
Gestione delle Riunioni del Consiglio	PO-11													
Gestione Amministrativa del Personale	PO-12													
Gestione Commissioni Parcelle	PO-13													
Gestione della Cassa	PO-14													
Gestione Badge	PO-15													
Gestione delle Firma Digitale	PO-16													
Gestione casella PEC	PO-17													
Gestione del Sito Internet	PO-18													
Gestione delle Newsletter	PO-19													
Gestione designazioni e competenze	PO-20													
Abbonamenti UNI	PO-21													
Gestione corsi di deontologia	PO-22													
Gestione richieste timbro	PO-23													
Gestione commissioni esami di stato	PO-24													
Gestione eventi	PO-25													
Gestione del consiglio di disciplina (aspetti di competenza OIT)	PO-26													
Gestione della trasparenza	PO-27													
Gestione delle non conformità e delle azioni correttive	PG-01													
Audit Interni	PG-02													
Riesame della Direzione	PG-03													
Obiettivi e Programma di miglioramento	PG-04													
Gestione delle risorse umane	PG-05													

LEGENDA

Pianificato

Effettuato

Aggiornato al 15/11/2019

ANDAMENTO DEGLI AUDIT – AUDIT OdC



Il 3 – 4 dicembre 2018 è stato effettuato il primo audit di certificazione con l'ente accreditato Globe che ha dato esito positivo, sebbene siano emersi 4 elementi di miglioramento sui cui operare e che sono stati in buona parte presi in carico, fatto salvo per uno che è ancora in fase di gestione.



N°	Data	Origine	T	AC	Responsabile	Stato
26	04/12/18	Audit Ente	X		RESPONSABILE QUALITA' CONSIGLIO	CHIUSA
27	04/12/18	Audit Ente	X		RESPONSABILE QUALITA' CONSIGLIO SEGRETERIA	CHIUSA
28	04/12/18	Audit Ente	X		CONSIGLIO FOIT	APERTA
29	04/12/18	Audit ente	X		CONSIGLIO RESPONSABILE QUALITA'	CHIUSA

OBIETTIVI ANNO 2018



OBIETTIVI KPI

KPI	Processo attività	Risultato 2019 (al 21/11/2019)	Obiettivo 2020
Nuove iscrizioni ASIT	Servizi / Convenzioni	Al momento + 25%	+10%
Numero di fruitori di MyNet	Servizi / Convenzioni	22%	+10%
Numero di fruitori dei crediti gratuiti	Servizi / Convenzioni	-	+20%
N° partnership messe in atto	Servizi / Convenzioni	140%	+ 2
Numero Abbonamenti UNI	Servizi / Convenzioni	Al momento -18% sul 2018	Mantenimento
N° totale eventi formative	Gestione della formazione	Al momento - 8%	Mantenimento
N° eventi formativi OIT	Gestione della formazione	Al momento - 6%	+10%
N° eventi formativi FOIT	Gestione della formazione	Al momento - 21%	Mantenimento
N° eventi formativi Esterni	Gestione della formazione	1,40%	+ 10%
Percentuale di quote non versate (sul totale della quote)	Gestione delle quote	TBD	-70%
N° Doc protocollati	Gestione del protocollo	-21%	-10%
Numero di iscritti	Gestione Albo	1%	- 10%
Numero di nuove iscrizioni	Gestione Albo	-12%	+ 10%
Numero iscritti Cancellati	Gestione Albo	37%	+ 50 %
Numero iscritti Sospesi	Gestione Albo	0%	-

OBIETTIVI ANNO 2019 - 2020 (Piani di miglioramento, Necessità di risorse e attrezzature)

Numero	Obiettivo	Descrizione sintetica	Procedura / processo collegato	Responsabile
1	Dare maggiore visibilità alle attività dell'ordine	Rielaborare il sito internet per renderlo più user - friendly e maggiormente interattivo	Gestione Albo, Gestione delle commissioni, Gestione della formazione, Gestione esoneri e crediti	TATEO TESORIERE SEGRETERIA RQ
2	Garantire un sistema di iscrizione più veloce e automatico	Snellire / velocizzare la procedura di iscrizione all'albo massimizzando l'impiego di documentazione elettronica e il potenziamento dei sistemi informativi	Gestione Albo	GESTIONE ALBO CONSIGLIO TESORIERE TATEO ISI
3	Garantire una gestione delle commissioni più snella	Snellire / velocizzare la procedura di gestione delle commissioni massimizzando l'impiego di documentazione elettronica e il potenziamento dei sistemi informativi	Gestione commissioni	SEGRETERIA GESTIONE COMMISSIONI TATEO ISI TESORIERE
4	Snellire ed automatizzare il sistema di gestione delle riunioni del consiglio	Snellire / automatizzare la procedura di gestione delle riunioni del consiglio massimizzando l'impiego di documentazione elettronica e il potenziamento dei sistemi informativi	Gestione delle riunioni del consiglio	PRESIDENTE SEGRETARIO TESORIERE COORDINATRICE
5	Informatizzare l'iter di gestione delle presenze del personale	Informatizzare la gestione delle presenze del personale e della redazione delle buste paga	Gestione amministrativa del personale	TESORIERE COORDINATRICE
6	Garantire una gestione della commissione parcelle più snella	Dematerializzare la documentazione necessaria alla gestione parcelle	Gestione della commissione parcelle	COMMISSIONE PARCELLE SEGRETERIA COMMISSIONE PARCELLE
7	Garantire una gestione del protocollo maggiormente snella e operativa, anche in termini di rintracciabilità dei documenti	Dematerializzare la gestione del protocollo, utilizzando il protocollo in maniera informatica con la gestione anche degli allegati	Gestione del protocollo	SEGRETERIA SEGRETARIO

OBIETTIVI ANNO 2020 (Piani di miglioramento, Necessità di risorse e attrezzature)

- ✓ **Risorse:** è in fase di valutazione le modalità di gestione del personale prossimo alla pensione.
- ✓ **Attrezzature:** non è previsto al momento l'introduzione / sostituzione di specifici impianti ed attrezzature, fermo restando l'ottimizzazione dei sistemi informativi e del sito come definito nei piani di cui sopra.
- ✓ **Politica della qualità:** viene riconfermata, al momento, la politica per qualità emessa nel 2018

