



PIANO OBIETTIVI per la QUALITA'

Titolo del documento	Quadro di riepilogo e analisi periodica delle prestazioni del sistema
Riferimento allo standard:	punto 6.2 e 9.1 della UNI EN ISO 9001:2015
1 ^A emissione:	30/06/2020

Sono riportati di seguito gli obiettivi per la Qualità e i relativi parametri ed indicatori per il monitoraggio del corretto funzionamento del sistema stesso. Sia gli obiettivi che i parametri di controllo sono stati modificati nel 2020 rispetto a quelli utilizzati negli anni precedenti. Annualmente, in occasione del Riesame della Direzione, l'organizzazione provvede a:

- Verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati per l'anno precedente;
- Approvare il Piano obiettivi per l'anno in corso; la verifica del raggiungimento degli obiettivi verrà effettuata a gennaio dell'anno successivo ovvero quando saranno disponibili i dati definitivi.

OBIETTIVI ANNO 2020 e PARAMETRI di CONTROLLO

1. Finanziari ed economici

La Cooperativa si pone l'obiettivo sia di un aumento del fatturato (parametro che registra l'aumento dei lavori affidati alla cooperativa), sia il raggiungimento di un utile di esercizio che permetta il progressivo accrescimento del patrimonio aziendale (accantonamenti) e parallelamente permetta l'utilizzo degli utili per investimenti ed innovazioni relativi in particolare al parco autoveicoli e alle attrezzature di lavoro. Riguardo alla gestione finanziaria viene acquisito come parametro di controllo e obiettivo la riduzione dei costi degli interessi passivi bancari; la cooperativa ricevendo pagamenti oltre 30 giorni, opera regolarmente facendosi anticipare liquidità dalle banche (anticipo fatture).

Fatturato complessivo aziendale (2020 su 2019)	stabile
Margine operativo netto aziendale (2020)	almeno 5% del fatturato
Costo interessi passivi bancari (2020 su 2019)	riduzione del 5%

2. Servizi e clienti:

Gli obiettivi della cooperativa riguardano la natura stessa di una cooperativa di tipo B che ha come scopo il inserimento al lavoro di soggetti svantaggiati. Inoltre la cooperativa si pone l'obiettivo di non avere reclami sui servizi svolti.

N° di reclami ufficiali del cliente (committenza, servizi sociali, ecc.)	nessuno
Inserimenti lavorativi (% inserimenti rispetto al numero di soci)	8%
Inserimenti lavorativi (n° proroghe rispetto agli inserimenti)	80%



PIANO OBIETTIVI per la QUALITA'

Inserimenti lavorativi (n° rinunce rispetto agli inserimenti)	<10%
Inserimenti lavorativi (n° assunzioni rispetto agli inserimenti)	>30%
Inserimenti terapeutici (% inserimenti rispetto al numero di soci)	8%
Inserimenti terapeutici (n° progressi rispetto agli inserimenti)	80%-
Inserimenti terapeutici (n° rinunce rispetto agli inserimenti)	<10%

3. Approvvigionamento:

Gli acquisti riguardano in prevalenza i materiali di pulizia, le derrate alimentari (c/o i servizi di cucina) e i servizi di lava-nolo di biancheria in genere. Gli obiettivi per la qualità riguardano l'impiego esclusivo di fornitori qualificati e affidabili e la registrazione di un massimo di una non conformità annua per ogni fornitore.

Fornitori preferenziali e affidabili	100%
N° di contestazioni al fornitore per acquisti (1)	max 1 non conformità/fornitore/anno

4. Sistema:

A livello del sistema si ritiene che sia necessario sensibilizzare ulteriormente tutti le varie funzioni sulla necessità di una corretta individuazione e gestione di tutte le situazioni di non conformità. Viene dunque stabilito un numero minimo di non conformità da gestire nel corso dell'anno, un valore che possa rappresentare il corretto utilizzo di tale importante strumento utile al miglioramento continuo.

N° non conformità interne aperte	>10/anno
N° non conformità gestite positivamente	100%
Mantenimento certificazione UNI 9001	Sì