

LA DEFINIZIONE DEI TEMPI TARGET MEDIANTE L'ANALISI DI RISCHIO: UN'UTILE ALTERNATIVA?

Ing. Bruno Giuseppe Soracco

INDICE

➤ **Premessa**

- Percorso intrapreso
- Analisi del rischio

➤ **Attuazione: Definizione dei tempi target mediante l'analisi di rischio**

A - Individuazione/Analisi del servizio reso

B - Analisi dei Tempi

C - Analisi del Rischio

➤ **Agenzia**

➤ **Conclusione**

Percorso Intrapreso

Per disporre dei costi dei servizi occorrono tre condizioni:

- 1) *Efficacia del Sistema organizzativo*
- 2) *Efficienza del Sistema organizzativo*
- 3) *Affidabilità del Servizio reso*

La verifica dell'affidabilità è connessa alle variabili (esterne/interne) che incidono sulla prestazione

1) Efficacia del Sistema organizzativo

Strategie Agenziali definite



Pianificazione attività e
individuazione obiettivi
annuali



Servizi / Attività

**Avviato un
percorso
sperimentale**

Ad ogni servizio reso



**E' stato associato
l'analisi per processi**

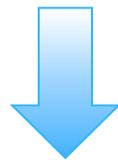
1) *Efficacia del Sistema organizzativo*

Si è presa visione di:

- Documenti di sistema (Legge istitutiva Regolamento di organizzazione, doc. ISO 9001, Report processi tecnici, ecc).
- Strategie Agenziali (Piano triennale delle Performance, Piano annuale attività, ecc.)
- Criteri di pianificazione dell'attività e degli obiettivi annuali.

1) *Efficacia del Sistema organizzativo*

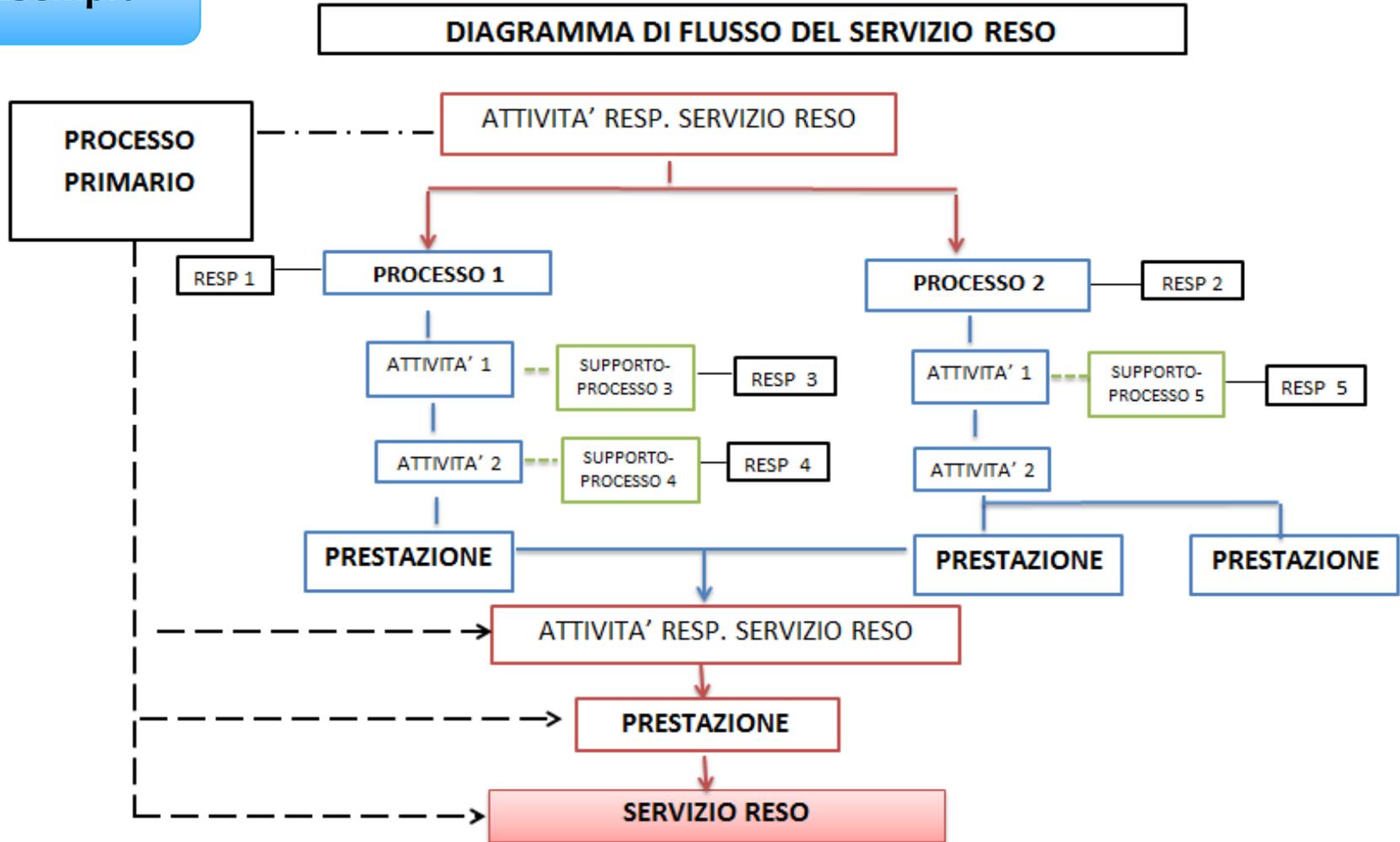
- **Ad ogni servizio reso** sono state associate le prestazioni di riferimento ed i Responsabili
- **Ogni prestazione** è stata studiata secondo **l'analisi del processo** (insieme di attività e fasi) prendendo in esame tutti i processi (di supporto e non)



Si è verificata la fattibilità di associare ad ogni servizio un **Diagramma di flusso di riferimento** che individua il servizio reso con i processi che lo sostengono

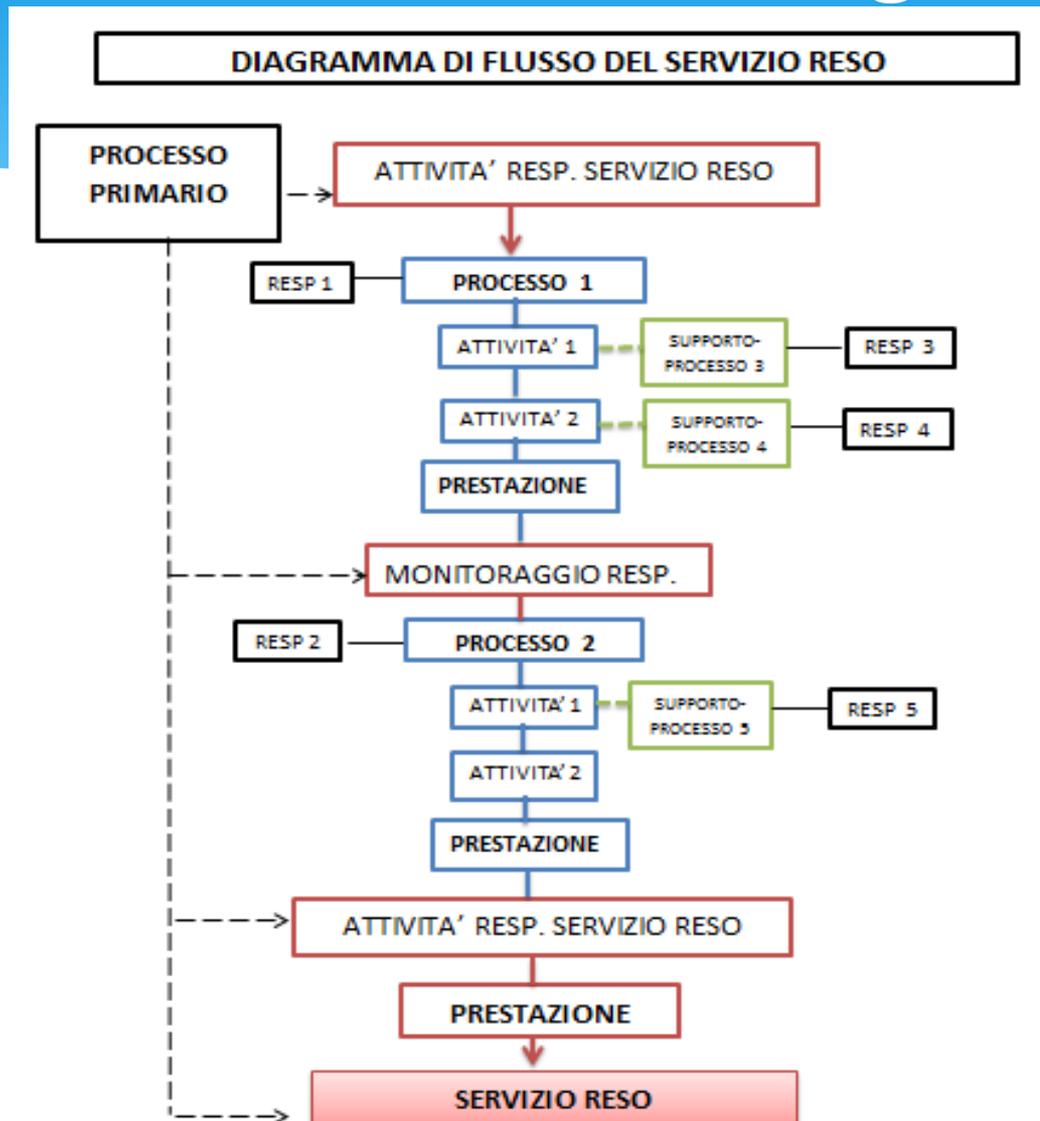
1) Efficacia del sistema organizzativo

Esempio



1) Efficacia del sistema organizzativo

Esempio



1) Efficacia del sistema organizzativo

Ogni Diagramma di flusso, così individuato,
è stato analizzato anche in un ottica di
congruità alle ISO 9001/2008

congruità alle ISO 9001/2008

è stato analizzato anche in un ottica di

2) Efficienza del Sistema organizzativo

Variabile controllata



Tempo



Evidenzia la razionalizzazione dei processi che portano al servizio reso (attraverso l'analisi dei PCC)

È la variabile su cui valutare l'efficienza del servizio reso in condizioni normali, eccezionali e di emergenza

È il parametro più significativo che incide sul calcolo dei costi del servizio reso

3) Affidabilità del Servizio reso

Non è possibile, ad oggi, parlare del costo del servizio reso senza associare ad esso il grado di affidabilità del servizio stesso



3) Affidabilità del Servizio reso



Analisi del rischio

Regolamenti volontari

- HACCP «Analisi dei Rischi e Controllo dei Punti Critici [...]»
- BRC «British Retail Consortium [...]»
- GMP « Good manufacturing practise [...]»
- BS/PAS 99/2012 «British Standard: Publicly Available Specification »
- BS-OHSAS 18001 « Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute dei lavoratori [...]»
- BS-ISO 14001 «Sistema di Gestione Ambientale»
- ISO 9001/015 «Sistemi di Gestione della Qualità sulle Organizzazioni[...]»
- ISO 31000 « Risk Management [...]»
- Ecc.

Legislativo

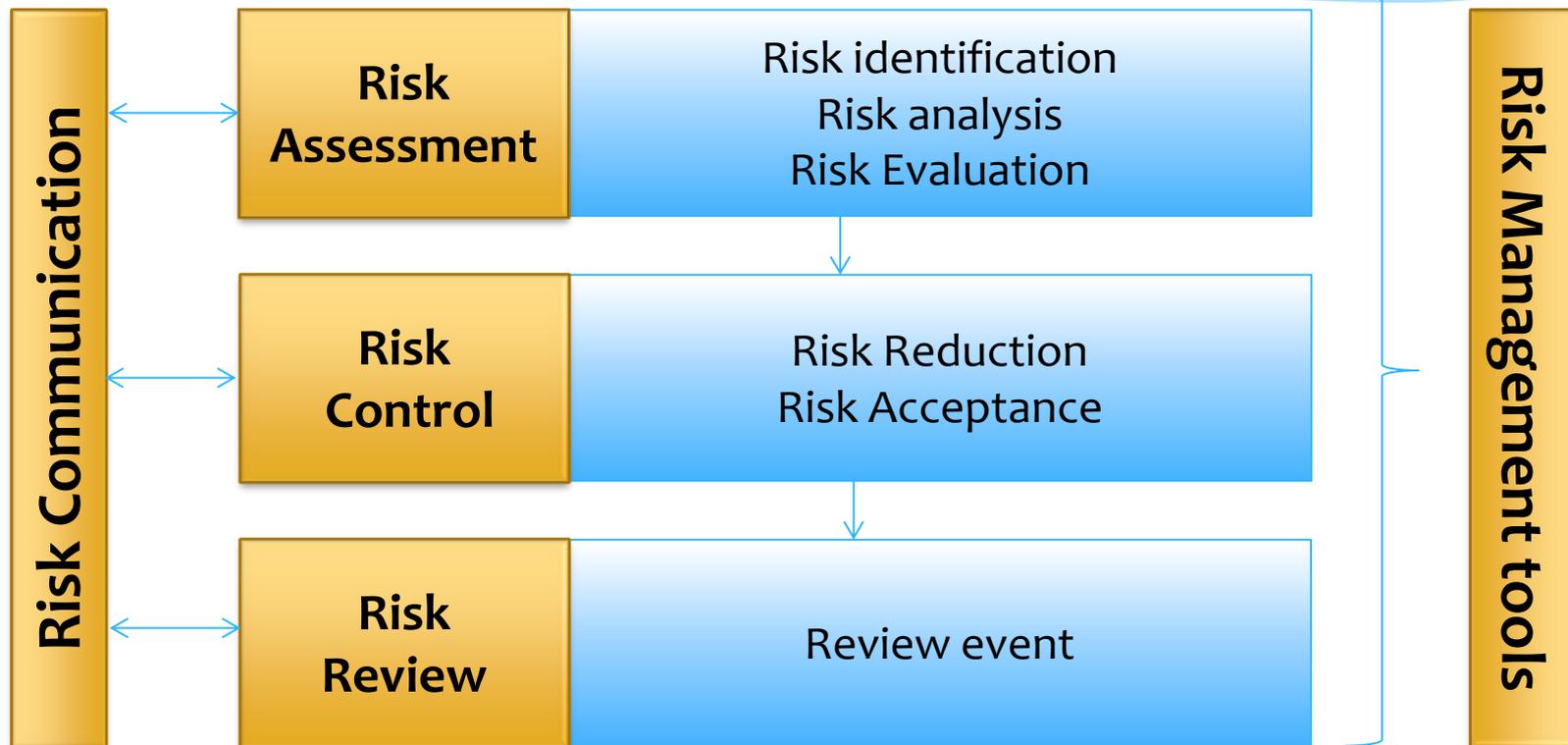
- D. Lgs 81/08 «Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro [...]»
- D. Lgs 231/01 «Disciplina della responsabilità amministrativa [...]»*»
- Legge 190 «Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione [...]»
- Ecc.

Analisi del rischio



Analisi del rischio

Quality Risk Management



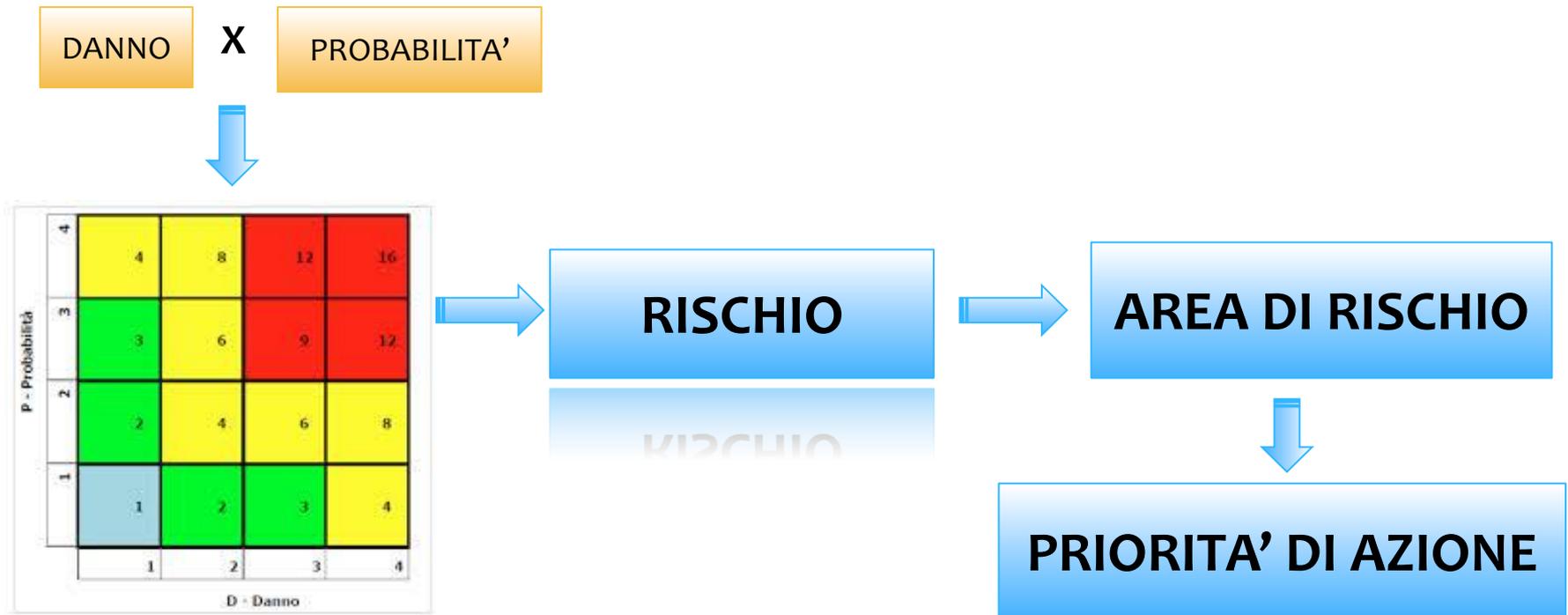
Analisi del rischio

Quality Risk Management

- Valutare potenziali pericoli, danni e impatti,
- Individuare i rischi che possono influenzare il servizio e gli obiettivi,
- Definire come usare le informazioni,
- Individuare le risposte,
- Individuare il responsabile del servizio e le risorse,
- Specificare tempi e tipologia di risultato,
- Definire un piano di azione e di monitoraggio

Analisi del rischio

Per evidenziare il rischio si è utilizzato il *What if Method* (evento- effetto) nella fase di Risk Assessment



Analisi del rischio

WHAT IF METHOD: identifica minacce e rischi

Possibili domande:

« cosa potrebbe andare «storto»?... »



EVENTO

« cosa potrebbe accadere se si verificasse?...»



EFFETTO

Attuazione

LA DEFINIZIONE DEI TEMPI TARGET MEDIANTE L'ANALISI DI RISCHIO

LA DEFINIZIONE DEI TEMPI TARGET

Obiettivo



- ❖ Raggiungimento di un tempo target
- ❖ Gestione del rischio del servizio reso

Riferimento: processi pilota

Riferimento: processi pilota

LA DEFINIZIONE DEI TEMPI TARGET

Si è operato su tre livelli:

- A. *Individuazione-analisi del servizio reso, delle prestazioni, dei processi che lo sostengono e del Diagramma di flusso di riferimento.*
- B. *Analisi dei tempi del servizio reso e delle prestazioni, attraverso l'uso del metodo PCC delle singole attività che compongono i processi (prestazioni) del servizio reso.*
- C. *Analisi del rischio (uso del What if method).*

A – Individuazione/Analisi del Servizio

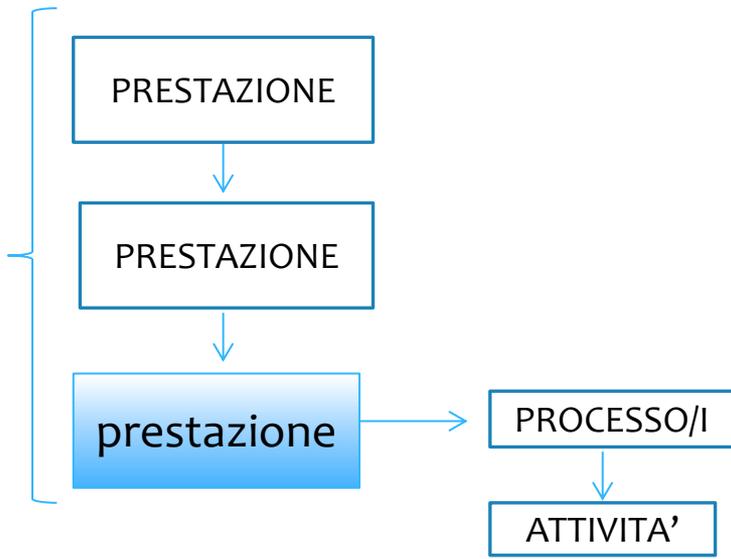
Nell'Analisi del Servizio reso:

- si sono analizzati i singoli processi che compongono il servizio reso,
- sono stati inseriti in un unico Diagramma di flusso,
- si è effettuata una verifica di conformità dei processi,
- sono stati presi in esame i processi di interfaccia,
- si è verificata la possibilità di interventi migliorativi.

B - Analisi dei Tempi

- Il totale dei tempi delle attività hanno portato al tempo del processo (prestazione)
- Il totale dei tempi dei processi (prestazioni) hanno portato al tempo del servizio reso

SERVIZIO RESO



Analisi dei tempi su tre livelli



B - Analisi dei Tempi

Ogni **Responsabile di processo** ha:

1. Individuato il *tempo effettivo* impegnato nello svolgimento delle proprie attività,
2. Individuato il *tempo dei Punti di controllo critici (PCC)*,
3. Ricavato un *tempo target* da intendersi come tempo di produttività ottimale calcolato considerando solo le ‘inefficienze’ inevitabili .

B - Analisi dei Tempi

In dettaglio con il metodo dei PCC (p.to 2) si è definito il *saving* di miglioramento individuando:

- i punti critici sulle attività,
- i tempi delle specifiche criticità,
- le azioni mitigative ,
- la priorità di intervento.



B - Analisi dei Tempi

C - Analisi del Rischio

Il lavoro consente ad ogni **Responsabile di processo** di:

- Confermare o meno i tempi totali del processo,
- I margini di miglioramento,
- Le azioni mitigative,
- I tempi di attuazione.

Mettere a disposizione del Responsabile del Servizio reso l'analisi del rischio effettuata sul proprio processo

- ❖ Puntualizzazione del sistema delle responsabilità
- ❖ Coinvolgimento ai risultati di sistema (e non ai risultati di struttura)

B - Analisi dei Tempi

C - Analisi del Rischio

Il **Responsabile del servizio reso** disponendo del totale dei tempi dei processi e dell'analisi di rischio di ogni processo può:

- Confermare o meno i tempi totali del servizio reso,
- Definire i margini di miglioramento
- Stabilire le azioni mitigative,
- Definire i tempi di attuazione.

**Effettuare l'analisi del rischio
sul servizio reso**

- ❖ Puntualizzazione del sistema delle responsabilità
- ❖ Coinvolgimento ai risultati di sistema (e non ai risultati di struttura)

L'Agenzia

Ha il controllo dei servizi resi e della loro affidabilità

Ha il controllo dei tempi target

Dispone di uno strumento dinamico per l'aggiornamento dei tempi

Può definire obiettivi, indicatori e piano di monitoraggio

Può definire i costi dei servizi in funzione delle esigenze degli Enti di riferimento

Grazie dell'attenzione

Ing. Bruno Giuseppe Soracco