

Family Audit

RAPPORTO DI VALUTAZIONE¹ CONFERMA CERTIFICATO BASE

- I ANNUALITA'
- II ANNUALITA'
- II ANNUALITA'

Informatica Trentina SpA



Via G. Gilli, 2 – 38121 Trento

¹ Il presente documento è compilato nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali e di quanto contenuto nell'incarico al trattamento dati assegnatomi dalla Provincia Autonoma di Trento



Indice

1. Breve descrizione dell'organizzazione auditata	3
2. Descrizione del processo di valutazione	3
2.1 L'iter di valutazione	3
2.2 Considerazioni di carattere generale/aspetti positivi/criticità emerse	3
2.3 Le interviste	5
2.4 Documenti visionati	5
2.5 Partecipanti al Gruppo di lavoro finale della direzione	5
3. Elementi di valutazione	6
3.1 Rispetto dei requisiti delle Linee Guida	6
3.1.1 Verifica della documentazione obbligatoria	6
3.1.2 Verifica della tempistica	6
3.1.3 Verifica altri requisiti	7
3.2 Analisi del Modello di rilevazione dati.....	8
3.3 Analisi del <i>Piano delle Attività</i>	9
3.3.1 Sintesi dello stato di realizzazione del <i>Piano delle Attività</i>	12
3.4 Gestione delle raccomandazioni e delle proposte di miglioramento evidenziate	12
3.5 Opzione per la fase di certificazione finale espressa dall'organizzazione	15
4. Esito della valutazione	15
5. Note, altro non precedentemente descritto	16



Consulente/i	██████████
N. accreditamento consulente/i	C013
Valutatore/trice	██████████
N. accreditamento valutatore/trice	VA006
Data conferimento incarico come valutatore/trice	19.04.2012
Data e orario della visita di valutazione	21.07.2015, dalle 8.30 alle 12.00
Data invio del Rapporto di valutazione tramite piattaforma informatica	24.08.2015

1. Breve descrizione dell'organizzazione auditata

Ambiti, reparti, aree, filiali ecc. sottoposti al <i>Family Audit</i>	Tutta l'organizzazione
Numero di lavoratori coinvolti/totale lavoratori	Al 31.12.2014: 290 Al 21.07.2015: 285
Dimensioni dell'organizzazione (piccola/medio-grande)	Medio/grande
Data di rilascio del certificato base	25.05.2012
Altre certificazioni	ISO 9001; ISO 27000; Modello "231"

(Segnalare eventuali variazioni significative rispetto alla valutazione precedente)

2. Descrizione del processo di valutazione

2.1 L'iter di valutazione

(Descrizione delle attività e tempistica prevista durante la valutazione, pianificazione, ecc.).

La visita di valutazione si è svolta secondo il Piano della visita allegato alla presente.

2.2 Considerazioni di carattere generale/aspetti positivi/criticità emerse

1) Nel terzo ed ultimo anno di applicazione del *Family Audit*, Informatica Trentina ha completato efficacemente il *Piano delle Attività*, peraltro esteso nel 2014 a tutta l'organizzazione.



Le tre raccomandazioni rilevate nel 2014 dal Consiglio dell'Audit sono state efficacemente risolte, così come sono state adottate le tre proposte di miglioramento.

2) L'organizzazione ha dimostrato di governare il processo garantendo il trattamento delle ventitré azioni definite nel *Piano* (erano ventidue al riconoscimento del certificato-base). Diciassette azioni sono state completate e standardizzate con efficacia nei tempi e ulteriori tre oltre i termini iniziali (nrr.2, 3 e 9).

Le seguenti azioni sono state eliminate: nel 2013 la nr.15 "*Attenzione ai bisogni della famiglia (accesso a intranet)*" con motivazioni correttamente esposte nel *Piano*; le nrr.17 e 24 sono state accorpate nell'ultimo anno in azioni simili, anche a seguito di raccomandazioni.

Avendo Informativa Trentina optato per il mantenimento del processo, si rende necessaria una riformulazione della numerazione delle azioni (vedi Raccomandazione nr.1).

3) La documentazione di processo è risultata nel corso del triennio completa, conforme allo standard e caricata nella piattaforma elettronica nei tempi previsti.

Nel *Piano* sono presenti, ove possibile, idonei indicatori e precisi valori di costo.

I tempi realizzativi delle azioni sono stati in gran misura rispettati.

L'organizzazione ha peraltro provveduto a realizzare a supporto delle varie azioni una notevole mole di documentazione, anche essa consultabile nella piattaforma elettronica.

4) I Gruppi di lavoro della Direzione e dell'Audit hanno garantito nel corso del triennio un concreto e fattivo supporto al processo e sono stati correttamente ampliati al fine di rappresentare tutte le aree aziendali.

Le OOS sono rappresentate nel Gruppo dalla signora Laura Sandini.

5) Il Referente interno del *Family Audit*, dott. Alessandro Bolzonello, è stato affiancato nella gestione del processo da una ulteriore risorsa interna, la dott.ssa Serena Fusaro dell'ufficio personale, con benefici nella gestione dello stesso.

6) I vertici aziendali hanno più volte ribadito e garantito il sostegno al processo, sia in occasione degli incontri di valutazione sia in azioni concrete tra cui spiccano la decisione del 2014 di estendere il *Family Audit* a tutta l'organizzazione e il sostegno al progetto di sviluppo dello standard *Family Audit* elaborato dal Gruppo di lavoro nel corso del corrente anno.

Nel corso del triennio si denota una accresciuta consapevolezza dei vertici aziendali sui bisogni di flessibilità dei collaboratori.

7) L'esame dei macro ambiti del *Piano* prefigura un progetto variegato e comprensivo di tutti i campi di azione previsti dal *Family Audit*, con un taglio particolarmente efficace nello sviluppo futuro, sia per un ulteriore ampliamento della flessibilità, sia per nuovi ambiti di attenzione, primo dei quali l'*Age Diversity*:

- l'ambito dell'organizzazione del lavoro è risultato quello sul quale l'ente ha maggiormente lavorato e che si prefigura come un'interessante area di sviluppo per il prossimo futuro: particolari e apprezzati risultati sono stati raggiunti nel miglioramento della flessibilità e nell'estensione della pausa pranzo flessibile anche ai part-time. Con il *Family Audit* sono stati avviati 5 contratti di telelavoro, con concreti ulteriori sviluppi futuri. Interessante il progetto *Smart working*, una proposta elaborata con il supporto del Gruppo di lavoro nel corso del 2015 che prevede un concreto programma di evoluzione della flessibilità (Banca delle ore; ampliamento del telelavoro; allineamento della flessibilità dei part time al tempo pieno);
- anche il campo della cultura aziendale ai temi è stato efficacemente presidiato, sia verso la Direzione sia verso i collaboratori/trici. Da evidenziare lo sforzo profuso nelle azioni di avvio del *diversity management* quale contesto organizzativo tendente a valorizzare i lavoratori anziani e da valutare come un ulteriore sviluppo del *Family Audit* per offrire risposte a problemi reali e crescenti;
- il presidio della comunicazione interna sui temi in parola ha caratterizzato l'intero triennio, tramite l'elaborazione e la realizzazione di un apposito piano che ha coinvolto tutti i diversi target aziendali; la realizzazione e la diffusione del *Vademecum del genitore*, l'organizzazione del Family Day (dicembre 2012) e l'istituzione del *Family Audit* nel sito intranet sono state azioni di successo;
- la possibilità offerta ai dipendenti di acquistare apparecchi in dismissione (telefoni cellulari, ecc.) e il recente progetto di ricezione di pacchi privati in azienda, servizio particolarmente apprezzato e utilizzato da molti dipendenti, sono azioni standardizzate e di efficacia nell'ambito dei benefit al personale;
- infine, in ottica di "Distretto famiglia" e "Responsabilità sociale d'impresa", l'azienda si è distinta impegnandosi su vari fronti con iniziative di impatto e sostanza, tra cui sinergie con il sistema scolastico provinciale e il costante impegno per la diffusione del proprio know-how sul territorio tra cui, nel 2015, adesione ai progetti *Garanzia Giovani* e *Summer Job*.



8) L'esame del *Modello di rilevazione dei dati* riferito all'intero arco temporale del progetto (2010-2014) deve tener conto che fino al 2012 il *Family Audit* era adottato ad una parte minoritaria dell'azienda (il Centro Supporto Operativo con circa 20 persone).

Da un punto di vista della dinamica dei dati, nel triennio si segnala:

- una sostanziale riduzione del numero di dipendenti a seguito di decisioni esogene all'impresa;
- l'ampissima flessibilità, determinata dalla flessibilità in entrata ed in uscita e dall'estensione tramite il *Family Audit* della flessibilità del pranzo anche ai part-time;
- adozione di 5 contratti di telelavoro.

Nel triennio non appaiono in rilevante movimento altre grandezze, comunque significative della situazione complessiva:

- i quadri di genere e dei carichi di cura sono sostanzialmente stabili;
- assoluta predominanza del tempo indeterminato (98,6%%, molto sopra la media delle organizzazioni similari che adottano il *Family Audit*) e l'elevata presenza del part-time (18,3%);
- il basso ricorso allo straordinario (dato molto inferiore rispetto alle organizzazioni similari che adottano il *Family Audit*);
- il rientro al lavoro del 100% delle maternità;
- tassi di assenza per malattia molto contenuti;
- offerta formativa estesa e diffusa.

2.3 Le interviste

(Con relativa mansione e anzianità di servizio)²

Nel corso della valutazione sono state intervistate le seguenti persone:

- 1) Silvana Del Giudice, Dirigente enti locali, 30 anni di anzianità di servizio
- 2) Alessandro Bolzonello, Referente *Family Audit*, 13 anni di anzianità di servizio
- 3) Serena Fusaro, ufficio personale, 3 anni di anzianità di servizio
- 4) Pamela Romanut, pool segreteria, 7 anni di anzianità di servizio
- 5) Rosanna Tonidandel, area Direzione Progetti, 15 anni di anzianità di servizio
- 6) Manuela Dallatina, supporto utenza, 13 anni di anzianità di servizio
- 7) Daniela Giuliani, Responsabile Direzione servizi, 30 anni di anzianità di servizio

2.4 Documenti visionati

Durante il processo di valutazione sono stati visionati e valutati i documenti:

- 1) Report del *Piano delle Attività* del 15.07.2015, firmato dal Direttore Generale Clara Fresca Fantoni.
- 2) Modello dei dati al 31.12.2014
- 3) Protocollo workshop di Direzione del 18.06.2015
- 4) Documento "Standard *Family Audit* – Proposte di evoluzione" di maggio 2015
- 5) Comunicazione interna ampliamento standard del *Family Audit* a tutta l'azienda del 24.10.2014
- 6) Comunicazione interna Aggiornamento percorso di certificazione *Family Audit* del 16.01.2015
- 7) Comunicazione interna *Family Audit* – Aggiornamento luglio 2014
- 8) Documento Age Diversity, versione 1
- 9) Comunicazione ai dirigenti del 16.01.2015, 7/2015 e del 24.10.2014
- 10) Politica del 10.06.2015 con rispettive Linee Guida
- 11) Manuale Organizzativo versione 02.4
- 12) Organigramma V6.02

La documentazione del processo *Family Audit* è risultata conforme ai requisiti delle Linee Guida.

2.5 Partecipanti al Gruppo di lavoro finale della direzione

(Da compilare per il rilascio del certificato finale; riportare anche il numero di assenze nei xx workshop).

² Il processo di valutazione è stato realizzato con tecniche di campionamento .



Nome	Ruolo	Presenze/totale incontri
Franco Segata	Direttore CSO	1/1
Mauro Piffer	Responsabile Area Comunicazione e Collaborazione territoriale	1/1
Silvana del Giudice	Responsabile Area Consulenza Enti Locali	1/1
Silvano Frasson	Responsabile Direzione Progetti	1/1
Alessandro Bolzonello	Responsabile Risorse Umane	1/1
Serena Fusaro	Collaboratrice Risorse Umane	1/1

Il workshop di Direzione finale è stato condotto dal consulente dott. Stefano Fugazza, nel rispetto e secondo i contenuti delle Linee Guida, paragrafo 4.6.1, allo scopo – raggiunto - di eseguire una verifica finale del raggiungimento degli obiettivi e di verificare la realizzazione e l'efficacia delle misure contenute nel *Piano delle Attività*.

3. Elementi di valutazione

3.1 Rispetto dei requisiti delle Linee Guida

3.1.1 Verifica della documentazione obbligatoria

N.	Documento	Si (data)	No	Note
1	Protocollo del workshop con direzione	25.11.2011		
2	Modello di rilevazione dati	--		
2.1	o Anno zero	29.11.2011		
2.2	o I anno	16.05.2013		L'Agenzia per la famiglia ha rilevato delle anomalie
2.3	o II anno	18.07.2014		
2.4	o III anno	09.06.2015		
3	<i>Piano delle Attività</i>	17.04.2012		
3.1	Aggiornamento Piano I annualità	30.07.2013		Firmato dal Presidente Paolo Boschini
3.2	Aggiornamento Piano II annualità	23.07.2014		Firmato dal Direttore Generale Clara Fresca Fantoni
3.3	Aggiornamento Piano III annualità	15.07.2015		Firmato dal Direttore Generale Clara Fresca Fantoni
4	Dichiarazione opzione fase certificazione finale	24.08.2015		

3.1.2 Verifica della tempistica

Il valutatore/trice ha verificato le seguenti tempistiche previste dalle Linee Guida del processo *Family Audit*:

Fasi	Tempistica prevista	Data / Durata	Verifica (C; NC; NA) ³
Processo <i>Family Audit</i> : conferma certificato base - 1° annualità			

³ C = Conforme alle Linee Guida
 NC = Non conforme alle Linee Guida
 NA = Non applicabile, ovvero, questa verifica non ricorre



Invio al valutatore tramite piattaforma informatica dell' <i>Aggiornamento Piano delle Attività</i> e del <i>Modello di rilevazione dati</i> – I anno	Entro 3 mesi successivi alla data di scadenza del certificato base, prima della visita di valutazione	05.08.2013 (entro il 24.08.2013)	C
Durata della fase della valutazione, dalla data della visita all'invio del <i>Rapporto di valutazione</i> tramite piattaforma informatica	3 settimane, entro i 3 mesi successivi alla data di scadenza del certificato base	Dal 06.08.2013 al 09.09.2013 (entro il 24.08.2013)	NC – Il sottoscritto valutatore ha atteso la messa a disposizione della nuova modulistica del Rapporto
Processo Family Audit : conferma certificato base 2° annualità			
Invio al valutatore tramite piattaforma informatica dell' <i>Aggiornamento Piano delle Attività</i> e del <i>Modello di rilevazione dati</i> –II anno	Entro 3 mesi successivi alla scadenza annuale del certificato base, prima della visita di valutazione	18.07.2014 (entro il 24.08.2014)	C
Durata della fase della valutazione, dalla data della visita all'invio del <i>Rapporto di valutazione</i> tramite piattaforma informatica	3 settimane, entro i 3 mesi successivi alla data di scadenza del certificato base	Dal 23.07.2014 al 27.08.2014 (entro il 24.08.2014)	NC – Concomitante periodo di ferie estive
Processo Family Audit: acquisizione certificato finale			
Invio al valutatore tramite piattaforma informatica dell' <i>Aggiornamento Piano delle Attività</i> e del <i>Modello di rilevazione dati</i> – III anno	Entro 3 mesi successivi alla data di scadenza del certificato base, prima della visita di valutazione	Dal 15.07.2015 al (entro il 24.08.2015)	C
Workshop di verifica finale del consulente con il gruppo della direzione	Entro la scadenza del certificato base	18.06.2015 (entro il 24.08.2015)	C
Invio tramite piattaforma informatica della <i>Dichiarazione opzione fase certificazione finale</i>	Entro 3 mesi successivi alla data di scadenza del certificato base	24.08.2015 (entro il 24.08.2018)	C
Durata della fase della valutazione, dalla data della visita all'invio tramite piattaforma del <i>Rapporto di valutazione</i>	3 settimane, entro 3 mesi successivi alla data di scadenza del certificato base	Dal 21.07.2015 al 20.08.2015 (entro il 24.08.2018)	C

3.1.3 Verifica altri requisiti

N.	Requisito	Si	No	Note
1	Referente interno dell'Audit	X		
2	Documentazione cartacea ed elettronica	X		
3	Piattaforma informatica <i>Family Audit</i>	X		
4	Consulenti e valutatori accreditati <i>Family Audit</i>	X		
5	Utilizzo del marchio <i>Family Audit</i>	X		
6	Pendenze giuridiche in corso nell'ambito della conciliazione	X		L'organizzazione ha dichiarato l'assenza di pendenze
7	Informazione ai dipendenti sullo stato di realizzazione del <i>Piano delle Attività</i>	X		



3.2 Analisi del Modello di rilevazione dati

(Evidenziare eventuali movimenti all'interno dei dati che siano significativi per la valutazione dell'impatto delle misure; prendere come riferimento il *Modello di rilevazione dati* e la *Sintesi del Modello* e commentare brevemente i dati per ogni singolo indicatore di conciliazione).

N.B.: i dati relativi a tutta l'organizzazione sono disponibili solo al 31.12.2013; un raffronto con la 1. annualità di adozione del *Family Audit*, limitata a circa 20 dipendenti, non è pertanto possibile.

1. Struttura del personale

Il personale coinvolto nel *Family Audit* al 31.12.2014 ammonta a 290 persone, in riduzione rispetto al 2013 (301); ad ogni modo, la struttura nel 2014 non si è modificata in modo significativo.

Prevale il genere maschile (60%); gli occupati a termine sono 4; i dirigenti 11 e i quadri 52; solo l'1% dei dipendenti ha meno di 30 anni, oltre 54 anni di età il 19% (indice comunque in linea con le organizzazioni similari che adottano il *Family Audit*).

Il 98,6% hanno contratti a tempo indeterminato, valore significativamente superiore rispetto alla media delle organizzazioni similari che adottano il *Family Audit* (91%).

2. Quadro di genere

Il quadro non è cambiato rispetto al 2013: su 11 dirigenti 3 sono donne (27,3%); su 52 quadri, 7 sono donne (6% delle donne); quest'ultimo dato è inferiore alla media delle organizzazioni similari che adottano il *Family Audit* (10%).

3. Carichi di cura

Anche per queste grandezze il quadro non è cambiato: 131 dipendenti dichiarano carichi di età, con prevalenza nelle varie fasce età tra "0" e 10 anni.

Gli uomini con carichi di cura rispetto al totale degli uomini sono il 43,7%, le donne rispetto al totale delle signore il 56%.

4. Progressione di carriera

Nel biennio 2013-2014 si rilevano progressioni di carriere verticale nulle.

5. Orario

Nel periodo 2013-2014 il 100% dei dipendenti gode di una qualsiasi forma di flessibilità, in entrata/uscita (100%) e per la pausa pranzo (100%, valore raggiunto anche grazie all'adozione dell'azione nr.1 - flessibilità della pranzo pausa per il part-time al 75%).

Non sono previsti orari personalizzati né Banca delle ore; il tempo parziale è adottato dal 18,3% (in crescita nel 2014), superando così di quattro volte il valore del contratto di lavoro ma in linea con le organizzazioni similari che adottano il *Family Audit*.

Il telelavoro nel 2013 era di 2 unità divenute 5 nel corso del 2014 (vedi azione nr.6).

6. Lavoro straordinario

Il lavoro straordinario, con valori costanti nel triennio, non appare un indicatore critico (mediamente 20 ore/anno per entrambi i generi), neppure per i dipendenti con carichi di cura.

Infatti, l'ammontare medio annuale è molto inferiore rispetto alle organizzazioni simili che adottano il *Family Audit* (46 ore/anno).

7. Maternità: rientro e non rientro al lavoro

Nel biennio 2013-2014 non si registrano non rientri dopo la maternità.

I rientri al lavoro dopo la maternità sono il 100% per entrambi gli anni: 3 su 3 nel 2013, 11 su 11 nel 2014.

8. Movimentazione

Il turnover si dimostra anche nell'anno 2014 fisiologico nell'ordine del 4% (1 entrata e 12 uscite), confermando così una situazione ormai consolidata negli ultimi anni di leggera e costante decrescita del numero di dipendenti.

Da notare che nelle organizzazioni similari che adottano il *Family Audit* il turn over si colloca al 12%.

9. Assenze

Il tasso di assenza nel 2014 è leggermente inferiore al 2013 ed ammonta a 4,9 giornate/anno per gli uomini e 7,7 per le donne, valori che depurati dalle lunghe assenze si riducono a valori fisiologici di 4,2 giorni/anno per gli uomini e 5,8 per le donne (indici in linea rispetto alle organizzazioni similari che adottano il *Family Audit*).

La media annua di assenza con figli di età superiore ai 10 anni è comunque più elevata per le donne: 8,7 giorni/anno.

10. Congedi

I beneficiari di congedi rispetto agli aventi diritto oscillano anche nel 2014 intorno al 10%; il dato è molto inferiore rispetto alle organizzazioni similari che adottano il *Family Audit* (24%).

11. Formazione

La formazione nel 2014 coinvolge gran parte dei dipendenti, anche se in misura leggermente inferiore rispetto al 2013.



3.3 Analisi del Piano delle Attività

(Analizzare lo stato di realizzazione delle attività; commentare le singole misure, valutandone lo stato di realizzazione, il rispetto della tempistica, il raggiungimento dei risultati attesi, gli indicatori di risultato, ecc.).

N. azione	Titolo azione	Commento	C; V; A; R; E; N/ ⁴
1	Individuazioni di possibili cause di ostacolo alla conciliazione delle madri	<ul style="list-style-type: none"> • 2014: concessa la flessibilità della pausa pranzo per i dipendenti con contratto part-time al 75% formalizzata tramite accordo sindacale; sono interessati 16 dipendenti. L'efficacia è valutabile nel triennio. • 2015: azione standardizzate ed efficacemente adottata; la pausa è di 60 minuti ed interessa circa 50 persone. 	C
2	Aumento delle flessibilità	<ul style="list-style-type: none"> • 2014: visto lo studio di fattibilità in bozza, è in attesa della valutazione della direzione. Nuova data di scadenza: 25.05.2015 (precedente 30.06.2014). • 2015: azione realizzata e inserita nel progetto <i>Smart Working</i> di maggio 2015. 	R
3	Mettere in atto prassi che permettono di risolvere specifici bisogni di conciliazione	<ul style="list-style-type: none"> • 2014: azione in corso; l'11.06.2014 si è svolto un focus group con 8 partecipanti; l'attenzione si è concentrata sull'<i>Age Diversity</i>. Nuova data di scadenza: 25.05.2015 (precedente 31.12.2014) (vedi proposta nr.2). • 2015: azione realizzata e inserita nel progetto <i>Smart Working</i> di maggio 2015. 	R
4	Pari opportunità per i collaboratori con contratto part-time	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: azione realizzata, visto procedura P15.2 in revisione 02.3. • 2014: gli eventi formativi sono pianificati al mattino. • 2015: azione standardizzate ed efficacemente adottata. 	C
5	Valorizzare e rispettare i tempi dei colleghi	<ul style="list-style-type: none"> • 2014: elaborato e diffuso un Memorandum per la gestione delle riunioni. L'azione riguarda tutti i dipendenti. • 2015: azione standardizzate ed efficacemente adottata: nel 2015 le email per info su assenze dei dipendenti con utilizzo del software Pitre sono state 215. 	C
6	Consentire una maggiore flessibilità (telelavoro)	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: sono state attivate 2 postazioni di telelavoro ed elaborate le linee guida; firmato accordo integrativo aziendale (dicembre). • 2014: sono attive 5 postazioni (vedi proposta nr.2). • 2015: azione standardizzate ed efficacemente adottata: istituito formalmente anche con accorso con OOSS, le postazioni sono sempre 5, azione inserita nel progetto <i>Smart Working</i> di maggio 2015. 	C

⁴ C = valutazione positiva e azione chiusa

V = verifica documentale positiva ma con necessità di una valutazione di efficacia al termine del triennio

A = attività ancora aperta

R = attività realizzata oltre la data di scadenza

E = attività eliminata (comprese quelle eventualmente accorpate)

N = attività nuova



N. azione	Titolo azione	Commento	C; V; A; R; E; N/ ⁴
7	Consapevolezza dell'importanza della conciliazione come leva di management	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: visto incontro di verifica del 21.05.2013 con il Gruppo di Direzione e la realizzazione del Family Day, Articolo su Internos di dicembre 2012, Newsletter dell'Agenzia per la famiglia, intervento del Responsabile risorse umane alla riunione di fine anno. • 2014: visto incontro GL della Direzione del 30.05.2014 (vedi RACC.1). • 2015: azione standardizzate ed efficacemente adottata: il Piano per la comunicazione del 2014 è stato rispettato e chiuso a marzo 2015; presente la casella postale <i>Family Audit</i> ed è previsto il nuovo sito con ampi spazi alla conciliazione entro il 31.12.2015. 	C
8	Diffusione della cultura della conciliazione, aumento del commitment dei quadri intermedi	<ul style="list-style-type: none"> • 2014: azione collegata alla precedente. Il GL Direzione è stato allargato con un nuovo dirigente per rappresentare tutte le aree dell'organizzazione. Primo incontro del GL il 30.05.2014. • 2015: azione standardizzate ed efficacemente adottata: il Piano per la comunicazione del 2014 è stato rispettato e chiuso a marzo 2015; il Gruppo di lavoro è stato ampliato. 	C
9	Gestione delle diversità di età come valore aziendale	<ul style="list-style-type: none"> • 2014: è stata elaborata una bozza del documento delle linee guida delle politiche di gestione del personale, con attenzione all'<i>Age Diversity</i>. Nuova data di scadenza: 25.05.2015 (precedente 31.12.2014). • 2015: realizzato un documento ed elaborato un progetto <i>Corporate wellness</i> nel programma di sviluppo del <i>Family Audit</i>. 	R
10	Attenzione verso la maternità	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: istituzione da gennaio 2013 di due parcheggi rosa. • 2014: concesse 7 autorizzazioni al parcheggio. • 2015: azione standardizzate ed efficacemente adottata: concesse 4 autorizzazioni al parcheggio. 	C
11	Genitorialità come valore per l'azienda	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: il Vademecum dei genitori è stato distribuito in occasione del <i>Family Day</i> del 15.12.2012. • 2014: il Vademecum è a disposizione del personale. • 2015: azione standardizzate ed efficacemente adottata (vedi proposta di miglioramento nr.1). 	C
12 (ex 11)			
13	Gestione delle iniziative del Piano delle Attività	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: il Gruppo di lavoro si è riunito il 12.09.2012 e il 06.05.2013. • 2014: il GL è stato allargato a 9 persone, sono previsti 2 ulteriori partecipanti; riunione il 10.04.2014; sono previsti 2 incontri l'anno; creato un sotto-gruppo dedicato alla mobilità dei dipendenti verso il luogo di lavoro. Vedi la RACC.nr.3. • 2015: azione standardizzate ed efficacemente adottata; il Gruppo si è riunito l'11.05.2015. Istituita una casella di posta elettronica istituzionale familyaudit@infntn.it. 	C
14	Coinvolgimento delle famiglie nel percorso sulla conciliazione intrapreso dall'azienda	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: il 15.12.2012 si è svolto con successo (250 partecipanti) il Family Day. 	C
15	Attenzione ai bisogni della famiglia (accesso a intranet)	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: sono state approfondite le proposte di Trentino Network ma non sono emersi elementi positivi per i dipendenti pertanto l'azione è stata eliminata. 	E (nel 2013)



N. azione	Titolo azione	Commento	C; V; A; R; E; N/4
16	Attenzione ai bisogni della famiglia (convenzioni)	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: le convenzioni con il fornitore TRONY non sono risultate positive; l'azienda ha attivato con successo il riscatto di attrezzature elettroniche dismesse (circa 110 apparecchi). • 2014: sarà probabilmente riproposto nel 2015. • 2015: azione standardizzate ed efficacemente adottata, nel 2015 saranno messi a riscatto i cellulari. 	C
17	Mettere in atto prassi che permettono di risolvere specifici bisogni di conciliazione dei collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: si sta valutando di integrare l'azione con l'azione nr.1. • 2014: si propone di integrare l'azione nell'azione nr. 1 (vedi proposta nr.2). • 2015: integrata con nnr.3 e 14. 	E (in 3 + 14)
18	Attenzione ai bisogni della famiglia (aiuto ai figli dei dipendenti)	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: sono state attivate diverse iniziative con il coinvolgimento di 26 figli di dipendenti. • 2014: coinvolti 4 figli di dipendenti. • 2015: azione standardizzate ed efficacemente adottata, eventualmente anche verso l'esterno nel Centro Servizi Condiviso. 	C
19	Sostegno alle famiglie nell'accesso ad internet	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: nel corso del Family Day è stato proposto un workshop sulla sicurezza in rete con 42 partecipanti. • 2014: workshop con coinvolgimento di 170 alunni dell'Istituto comprensivo Trento5. • 2015: riproposto a primavera 2015 con circa 120 alunni (vedi Nota nr.1). 	C
20	Studio sull'impatto del telelavoro in Provincia di Trento	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: è stato realizzato uno studio internamente all'azienda. • 	C
21	Attuazione dei comportamenti socialmente responsabili	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: avviati e realizzate collaborazioni con Confindustria all'interno del progetto TU SEI e con un istituto di Trento. • 2014: attuata collaborazione anche per FABLAB; allo studio un protocollo per attuare sistematiche collaborazioni con il sistema scolastico provinciale. Nuova data di scadenza: 25.05.2015 (prec. 31.12.2013). • 2015: azione standardizzate ed efficacemente adottata, adesione ai progetti <i>Garanzia Giovani</i> e <i>Sommer Job</i>. 	C
22 (ex 21)			
23	Consolidamento dell'orientamento aziendale verso il telelavoro	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: vedi azione nr.6; per la verifica del consolidamento è opportuna una valutazione sul triennio. • 2014: si propone di integrare in azione nr.6 "Telelavoro" (vedi proposta nr.2). • 2015: azione standardizzate ed efficacemente adottata, vedi azione 6. 	C
24	Mettere in atto prassi che permettono di risolvere specifici bisogni di conciliazione dei collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: si sta valutando di integrare l'azione con l'azione nr.1. • 2014: si propone di integrare l'azione nell'azione nr. 1 (vedi proposta nr.2). • 2015: accorpata con azione 1. 	E (in azione 1)
25	Nuovo 2015 – Ricezione corrispondenza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • 2015: azione standardizzate ed efficacemente adottata, 13 pacchi privati al giorno (vedi Nota nr.2). 	C



3.3.1 Sintesi dello stato di realizzazione del *Piano delle Attività*

Totale misure del *Piano delle Attività* approvato con il rilascio del certificato base: 22.

Annualità	Chiusa	Aperta	Realizzata oltre il termine	Eliminata	Nuova	Valutabile al termine del triennio
I annualità	5	9	0	1	0	7
II annualità	8	6	0	1	0	7
III annualità	17	0	3 (2, 3, 9)	3 (15, 17, 24)	0	0

3.4 Gestione delle raccomandazioni e delle proposte di miglioramento evidenziate

(Esplicitare nella descrizione se raccomandazione e/o proposta di miglioramento con le relative soluzioni).

Annualità	Descrizione raccomandazione e/o proposta di miglioramento	Descrizione soluzione
I annualità	<p>1. Definire con miglior dettaglio l'attività relativa al Family Day.</p> <p>2. Distretto famiglia e nuove tecnologie.</p> <p>3. Riformulazione del <i>Piano delle Attività</i>.</p>	<p>1. Vedi azioni nrr.7, 11, 11 e 19. <u>Risoluzione efficace.</u></p> <p>2. L'azienda non ha preso contatto con l'Agenzia per la famiglia e non ha individuato nuove azioni. <u>Risoluzione NON efficace, (vedi RACC.3).</u></p> <p>3.1 Tutte le attività sono state estese a tutta l'organizzazione. 3.2 Ove possibile sono stati individuati e applicati indicatori di risultato specifici. 3.3 Ove possibile sono state definite le risorse economiche. <u>Risoluzione efficace.</u></p>



<p>Il annualità</p>	<p>1. Proseguire con le attività di coinvolgimento della Direzione e delle figure di responsabilità.</p> <p>2. Completare la raccomandazione nr.2 della 1. annualità, prendendo contatto con l'Agenzia per la famiglia; inoltre i macro ambiti del distretto famiglia e delle nuove tecnologie devono diventare oggetto dei GL del <i>Family Audit</i>.</p> <p>3. Comunicare efficacemente in azienda le attività del GL e del Referente interno.</p> <p>4. Valutare interventi nell'ambito della mobilità dei dipendenti rispetto al luogo di lavoro.</p> <p>RACCOMANDAZIONI NECESSARIE PER L'ESTENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE A TUTTA L'ORGANIZZAZIONE.</p> <p>5. Trasferire il Piano delle attività nel MOD08.1.</p> <p>6. Potenziare adeguatamente il GL e informare tutta l'organizzazione sul <i>Family Audit</i>.</p> <p>7. Potenziare adeguatamente il GL della Direzione e sensibilizzare tutti i dirigenti ai temi della conciliazione.</p> <p>8. Adeguare i documenti del <i>Family Audit</i> a tutta l'organizzazione (MOD02, MOD04 e MOD06).</p> <p>9. Estendere a tutti i dipendenti gli strumenti individuati per la rilevazione delle esigenze di conciliazione.</p>	<p>1. Elaborato a luglio 2014 un piano di comunicazione rivolto ai dipendenti + allargamento del GL della Direzione. <u>Risoluzione efficace.</u></p> <p>2. Attuata una collaborazione con un istituto scolastico provinciale (vedi azione 21). <u>Risoluzione efficace.</u></p> <p>3. Elaborato a luglio 2014 un piano di comunicazione rivolto ai dipendenti con le informazioni richieste. <u>Risoluzione efficace.</u></p> <p>4. Creato uno strumento social (free) volto a favorire occasioni di mobilità condivisa; creato un sotto gruppo di lavoro dedicato alla mobilità (azione 12). <u>Risoluzione efficace.</u></p> <p>5. E' stato utilizzato il MOD08.1. <u>Risoluzione efficace.</u></p> <p>6. Il GL è stato allargato a 9 persone rappresentative di tutte le aree; effettuata la prima riunione il 10.04.2014; sono previsti 2 incontri l'anno (vedi azione nr.12); elaborato a luglio 2014 un piano di comunicazione rivolto ai dipendenti con le informazioni richieste. <u>Risoluzione efficace.</u></p> <p>7. Il GL della Direzione è stato ampliato con un nuovo dirigente e si è riunito il 30.05.2014 (vedi azioni nrr.7 e 8); è previsto un piano di comunicazione interna anche per i manager. <u>Risoluzione IN PARTE efficace (vedi nuova RACC. nr.1).</u></p> <p>8. Elaborati e pubblicati nella piattaforma il nuovo Impegno (MOD02), il Modello dati (MOD06) e l'Informazione dell'organizzazione (MOD04), documenti relativi a tutta l'organizzazione. <u>Risoluzione efficace.</u></p> <p>9. Le varie azioni sono state estese a tutti i dipendenti (vedi azioni nrr.3 e 6). <u>Risoluzione efficace.</u></p>
----------------------------	--	---



<p>III annualità</p>	<p>RACCOMANDAZIONI</p> <p>1) Macroambito CULTURA DELLA CONCILIAZIONE – Campo di azione nr.4 COMPETENZA DEI DIRIGENTI – Azioni nr.7 Si raccomanda di garantire all'interno delle riunioni del Comitato di Direzione l'effettuazione dei due momenti di verifica annuali sullo stato di avanzamento del <i>Piano delle Attività</i> previsti dall'azione nr.7. Scadenza: entro la valutazione della 3. annualità.</p> <p>2) Macroambito CULTURA DELLA CONCILIAZIONE – Campo di azione nr.4 COMPETENZA DEI DIRIGENTI Si raccomanda di inserire nei documenti aziendali "Manuale Organizzativo" e "Politica Aziendale" adeguati riferimenti alle politiche di conciliazione ed al <i>Family Audit</i>. Scadenza: entro la valutazione della 3. annualità.</p> <p>3) Macroambito COMUNICAZIONE – Campo di azione nr.6 STRUMENTI PER L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE – Azione nr.12 Si raccomanda di realizzare una specifica iniziativa per comunicare ruolo, composizione e attività del Gruppo di lavoro del <i>Family Audit</i>, rappresentativo dell'intera organizzazione. Scadenza: entro la valutazione della 3. annualità.</p> <p>PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO</p> <p>1) Si propone all'organizzazione di prevedere nel nuovo sito intranet aziendale adeguati riferimenti al <i>Family Audit</i> e alla conciliazione.</p> <p>2) Si propone all'organizzazione, al fine di semplificare e ottimizzare la gestione del <i>Piano delle attività</i>, di integrare in una unica attività le due attuali azioni dedicate al telelavoro (attività nrr.6 e 22) e le tre attuali azioni dedicate alle prassi che permettono di risolvere specifici bisogni di conciliazione dei collaboratori/trici (nr.3, 14 e 17).</p> <p>3) Si propone all'organizzazione di valutare di inserire nel <i>Piano delle attività</i> del <i>Family Audit</i> il nuovo servizio a disposizione dei dipendenti di ricezione della corrispondenza privata presso l'azienda.</p>	<p>1) <u>Risoluzione efficace nei tempi previsti</u>. Verificato le comunicazione ai dirigenti 16.01.2015; 7/2015; 24.10.2014.</p> <p>2) <u>Risoluzione efficace nei tempi previsti</u>. Verificata la Politica del 10.06.2015 con rispettive Linee Guida, Manuale Organizzativo versione 02.4, Organigramma V6.02 in vigore.</p> <p>3) <u>Risoluzione efficace nei tempi previsti</u>. Verificata la comunicazione del 24.10.2014.</p> <p>1) Proposta adottata nel nuovo sito intranet.</p> <p>2) Proposta adottata con il nuovo <i>Piano delle Attività</i>.</p> <p>3) Proposta adottata con la nuova azione nr.25 "Ricezione corrispondenza sul lavoro".</p>
-----------------------------	--	---



3.5 Opzione per la fase di certificazione finale espressa dall'organizzazione

(Applicabile solo per l'acquisizione del certificato finale)

N.	Decisione	Sì	note
1	Acquisizione del certificato finale con validità di un anno		
2	Ricertificazione		
3	Mantenimento	X	
4	Non proseguimento del processo <i>Family Audit</i>		

4. Esito della valutazione

N.	Opzione	Si	No	Note
1	E' stata necessaria una valutazione supplementare per la presenza di anomalie		X	
2	Proposta di confermare il riconoscimento del certificato base per la I annualità	X		
3	Proposta di confermare il riconoscimento del certificato base per la II annualità	X		
4	Proposta di riconoscere il certificato finale	X		
5	Presenza di raccomandazioni	X		Nr.1

Le motivazioni dell'esito finale della valutazione

Si propone di riconoscere ad Informatica Trentina S.p.A. il Certificato Finale, avendo l'organizzazione dimostrato nel triennio di adozione del Certificato Base:

- 1) di aver gestito, realizzato e standardizzato con efficacia venti delle ventitré azioni del Piano (delle restanti tre, solo una è stata eliminata con adeguate motivazioni nel 2013 mentre le altre due sono state accorpate in altre azioni);*
- 2) di aver raggiunto concreti, positivi e tangibili risultati nel miglioramento della flessibilità degli orari, nella crescita della cultura aziendale attenta alla conciliazione ed al benessere lavorativo, nella comunicazione interna, nei servizi alle persone e per l'impegno profuso verso il territorio;*
- 3) di aver garantito il governo del processo, il rispetto dei requisiti formali del Family Audit, la corretta gestione della documentazione, il rispetto dei tempi previsti, la gestione e la risoluzione della raccomandazioni rilevate;*
- 4) di aver mantenuto in attività e con esito positivo il Gruppo della Direzione e il Gruppo di Lavoro;*
- 5) un crescente coinvolgimento e sostegno da parte della Direzione e dei vertici ai temi in parola;*
- 6) di aver individuato concreti sviluppi futuri, al fine di migliorare ulteriormente la flessibilità interna e per affrontare il tema dell'Age Diversity.*

Aspetti di non conformità⁵

Non sono stati rilevati aspetti di non conformità.

⁵ *Non Conformità*: aspetto non adeguato (non conforme) a soddisfare i requisiti del processo *Family Audit* (Linee Guida) per migliorare la conciliazione nell'organizzazione e che, come tale, può impedire la conferma del certificato base o il rilascio del certificato finale.



Raccomandazioni⁶

Si propone al Consiglio dell'Audit nr.1 raccomandazione:

1) PIANO DELLE ATTIVITA'

Si propone di raccomandare di modificare il *Piano delle Attività* adottando una nuova numerazione delle azioni, in quanto al termine del triennio della certificazione-base ed a seguito di accorpamenti di varie azioni, la loro numerazione non è più corretta.
Scadenza: entro la valutazione del 2016.

Proposte di miglioramento⁷

Si propone al Consiglio dell'Audit nrr.2 proposte di miglioramento:

- 1) Si propone di valutare, alla luce delle recenti modifiche legislative, l'aggiornamento del *Vademecum dei genitori* (azione nr.12).
- 2) Si propone di inserire nel *Piano delle Attività*, Campo di Azione 8) Servizi alle famiglie, l'iniziativa delle convenzioni stipulate per i parcheggi degli aeroporti.

5. Note, altro non precedentemente descritto

- 1) Si segnala come lodevole lo sforzo profuso dall'organizzazione per la diffusione del proprio know-how a favore del sistema scolastico provinciale (azione nr.19), con l'organizzazione di workshop sulla sicurezza in rete indirizzati agli alunni che hanno coinvolto 42 partecipanti nel 2013, 170 nel 2014 e 120 nel 2015.
- 2) Si segnala come buona pratica l'azione nr.25, che prevede la possibilità di ricevere pacchi privati presso il luogo di lavoro, in quanto riscontra un ampio e crescente successo, impatta positivamente sull'ottimizzazione dei tempi di vita dei dipendenti e costituisce un esempio di azione innovativa.
- 3) Si segnala come un documento da inserire nella banca-dati del *Family Audit*, per i contenuti e i temi presentati, l'allegato "Age Diversity".

Egna, Trento 24 agosto 2015

FIRMA DEL VALUTATORE



⁶ *Raccomandazione*: azione per migliorare le condizioni di conciliazione, che l'organizzazione deve dimostrare di valutare e realizzare in un determinato periodo, salvo sussistano evidenti e dimostrabili impedimenti di ordine tecnico/organizzativo/economico. (Per ogni raccomandazione indicare il numero dell'azione del Piano a cui si riferisce e la scadenza entro la quale la raccomandazione deve essere ottemperata).

⁷ *Proposta di miglioramento*: azione per migliorare le condizioni di conciliazione, che per l'organizzazione non ha carattere prescrittivo.



Piano della visita per la valutazione del *Family Audit* (Certificato) Informatica Trentina S.p.A. – Trento

Data/orario della valutazione: **21 luglio 2015**

Luogo: **sede della società a Trento**

Val

N.B. il seguente ordine di svolgimento delle attività è indicativo; l'organizzazione può gestirsi gli orari secondo necessità.

SEZIONE A CURA DEL VALUTATORE				
ATTIVITA' PREVISTA	DURATA	CHI DEVE PARTECIPA DELL'ORGANIZZAZIONE	DOCUMENTI(D)- NOTE	ORARIO
Incontro con la Direzione per la valutazione del Piano delle Attività	45 min.	I partecipanti del workshop del Gruppo di lavoro della Direzione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deve essere presente almeno un rappresentate del Gruppo della Direzione ▪ D: Protocollo del workshop finale del Gruppo 	08.30 09.15
Interviste ai membri del Gruppo di progetto	30 min.	I partecipanti ai workshop del Gruppo di lavoro interno	Almeno 2/3 persone (durata intervista 15 minuti) <ul style="list-style-type: none"> ▪ D: Protocollo del workshop del Gruppo di lavoro 	09.15 10.15
Valutazione della documentazione del processo di <i>Family Audit</i> in formato originale	60 min.	Il Referente interno del <i>Family Audit</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ D: Report finale ▪ D: Modello rilevazione dati 	10.15 10.45
Interviste ai collaboratori/trici	45 min.	Collaboratori/trici dell'organizzazione	Almeno 2/3 persone interessate dalle azioni di miglioramento del processo di audit (per es. part-time; orari flessibili; ecc.)	10.45 11.30
Incontro di chiusura	30 min.	Il Referente interno del <i>Family Audit</i>	Esposizione dell'esito della valutazione	11.30 12.00
TOTALE DURATA	3-3,5 ore circa			

Aggiornamento: 30 giugno 2015

