

# **Sistema incentivante**

## **“Coinvolgimento Middle Management RECAPITO”**



## FINALITA'

Responsabilizzare e valorizzare il *middle management* delle strutture operative del recapito sia verso obiettivi di incremento delle performance di Qualità del servizio e di funzionamento complessivo sia verso il contenimento dei costi attraverso il recupero di assenze dal servizio (malattia e infortuni)

## POPOLAZIONE COINVOLTA

- ✓ 600 Resp. dei CD Primari
- ✓ 300 Resp. CD Secondari
- ✓ 600 Specialisti Monitoraggio Qualità e Audit Processi
- ✓ 1.550 Caposquadra Recapito



**Circa 3.000  
risorse  
coinvolte**

Gli indicatori ed i relativi valori target per il 2010 saranno customizzati in base all'implementazione dell'utilizzo del terminale portalettere alla data del 1° luglio 2010

## PERIODO DI RIFERIMENTO DELL'INIZIATIVA

Luglio – Dicembre 2010



## INDICATORI DI PERFORMANCE PER I CD NEI QUALI E' STATO IMPLEMENTATO IL TERMINALE PTL AL 1 LUGLIO 2010

INDICATORI (a)	PESO % OBIETTIVO (b)	VALORE INDICATORI			CONSUNTIVAZIONE RISULTATI		
		VALORE (c)		PESO % DEI VALORI	risultato VALORE (d)	risultato % (e)	PESO PONDERATO p=(e*b)
A. Qualità Posta Prioritaria	10%	target	89%	100%	89%	100%	10%
B. Qualità Posta Commerciale	10%	target	85%	100%	85%	100%	10%
C. Qualità Posta Raccomandata 1	10%	target	94%	100%	100%	120%	12%
		max	100%	120%			
D. Applicazione Palmare	20%	target	90%	100%	90%	100%	20%
E. Assenteismo (malattia+infortunio PTL)	50%	target	X *	100%	y	150%	75%
		max	Y *	150%			
<b>100%</b>							<b>127%</b>

## INDICATORI DI PERFORMANCE PER I CD NEI QUALI NON E' STATO IMPLEMENTATO IL TERMINALE PTL AL 1 LUGLIO 2010

INDICATORI (a)	PESO % OBIETTIVO (b)	VALORE INDICATORI			CONSUNTIVAZIONE RISULTATI		
		VALORE (c)		PESO % DEI VALORI	risultato VALORE (d)	risultato % (e)	PESO PONDERATO p=(e*b)
A. Qualità Posta Prioritaria	20%	target	89%	100%	89%	100%	20%
B. Qualità Posta Commerciale	20%	target	85%	100%	85%	100%	20%
C. Qualità Posta Raccomandata 1	10%	target	94%	100%	100%	120%	12%
		max	100%	120%			
D. Assenteismo (malattia+infortunio PTL)	50%	target	X *	100%	y	150%	75%
		max	Y *	150%			
<b>100%</b>							<b>127%</b>

\* Vedi tabelle in allegato



Versione: 1.0

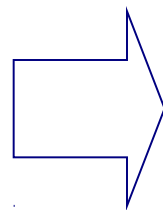
Servizi Postali - Risorse Umane

19/07/10 Sviluppo e Gestione Risorse Umane

19/07/10

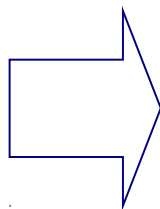
# INDICATORI DI PERFORMANCE - VALORI TARGET

**1) Obiettivo di Qualità della Posta Prioritaria per tratta provinciale**



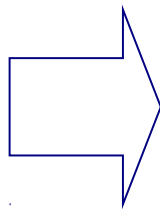
Il valore target è pari al 89% come definito dagli obiettivi di qualità del 2010 a livello Azienda

**2) Obiettivo di Qualità della Posta Commerciale a livello di provincia**



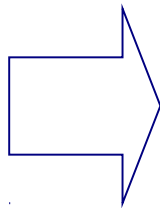
Il valore target è pari al 85% come definito dagli obiettivi di qualità del 2010 a livello Azienda

**3) Obiettivo di Qualità della Posta Raccomandata 1**



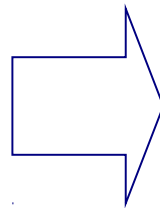
Il valore minimo è pari al 94% ed il valore max è pari al 100%

**4) Applicazione Palmare**



Copertura per CD del 90% delle Zone di Recapito attraverso l'utilizzo del terminale portalettere entro il 31 dicembre 2010

**5) Indice Gestionale-Assenteismo per provincia (malattia+infortunio PTL)**

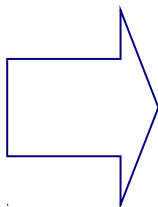


I valori target si riferiscono al 2010 e costituiscono un delta decrementale specifico a livello di provincia rispetto ai risultati del 2009 (vedi valori Target e Massimi in allegato).



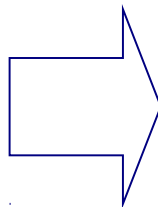
# INDICATORI DI PERFORMANCE - CONSUNTIVAZIONE

## 1) Obiettivo di Qualità della Posta Prioritaria (J+1)



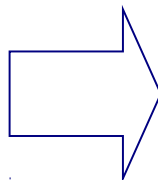
La consuntivazione del dato verrà effettuata al termine del periodo di riferimento; il dato verrà fornito da **SP/Q** su certificazione di **IZI**

## 2) Obiettivo di Qualità della Posta Commerciale (J+5)



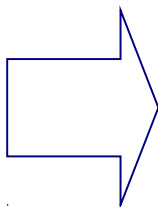
La consuntivazione del dato verrà effettuata al termine del periodo di riferimento; il dato verrà fornito da **SP/Q** su certificazione di **PWC**

## 3) Obiettivo di Qualità della Posta Raccomandata 1 (J+1)



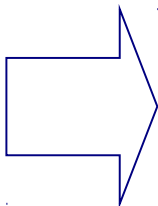
La consuntivazione del dato per provincia verrà effettuata al termine del periodo di riferimento; il dato verrà fornito da **SP/Q** tramite **SAP/BW**

## 4) Applicazione Palmare



La consuntivazione del dato verrà effettuata al termine dei periodi di riferimento; il dato verrà fornito da **SP/Marketing/Servizi Integrati & On Line**

## 5) Indice Gestionale- Assenteismo per provincia (malattia+infortunio PTL)



La consuntivazione del dato verrà effettuata al termine dei periodi di riferimento; il dato verrà fornito da **SP/RU**

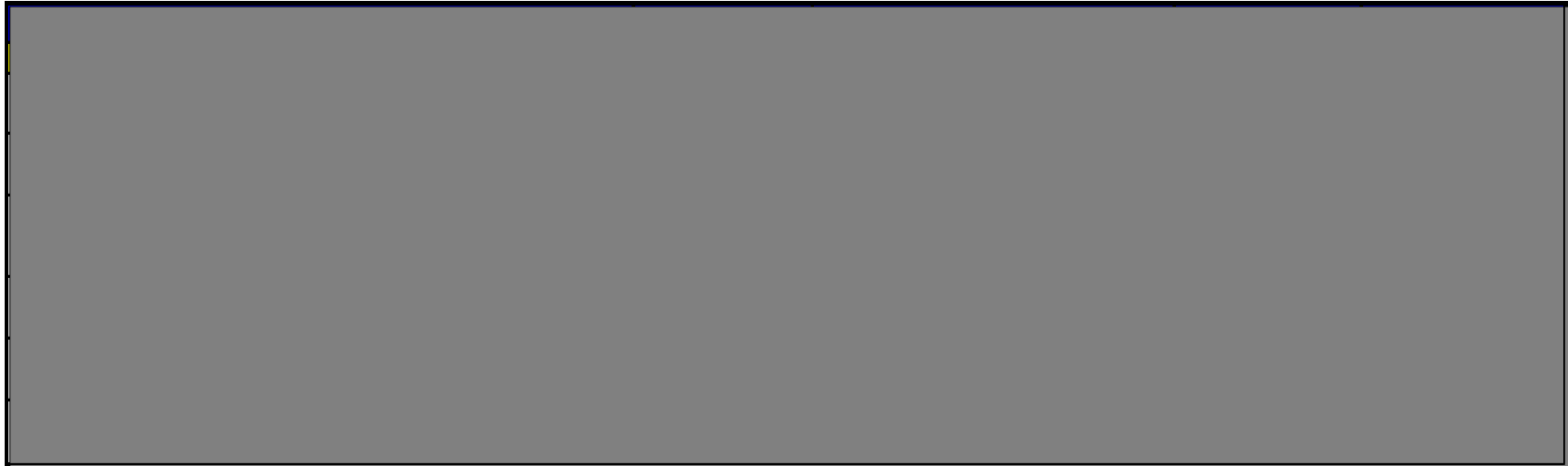


## IL MECCANISMO DI CALCOLO

Ai fini della determinazione del bonus maturato, il raggiungimento dei valori target viene convenzionalmente valorizzato in **100 punti percentuali** mentre il raggiungimento del valore massimo dell'obiettivo di Assenteismo è convenzionalmente valorizzato in **150 punti percentuali**, e quello dell'obiettivo di Qualità Posta Raccomandata 1 in **120 punti percentuali**.

Con riferimento agli obiettivi di Assenteismo e di Qualità Posta Raccomandata 1, non sono valorizzati i decrementi intermedi tra il valore target ed il valore massimo.

Il risultato complessivo viene definito sommando le % di raggiungimento dei singoli obiettivi ponderate per il peso % assegnato agli stessi.



Il **punteggio parziale (p)**, conseguito relativamente a ciascuno dei **4** indicatori, è dato dal rapporto tra il **risultato** raggiunto e il valore **target**, ponderato per lo specifico **peso percentuale**.



## IL MECCANISMO DI CALCOLO (segue)

La somma dei singoli (p) determinerà il **risultato complessivo (P)** sulla base del quale verranno individuati i **CD 'premiabili'** e l'**entità dei bonus individuali**.

La corrispondenza tra il risultato complessivo raggiunto ed il bonus spettante è indicata nella seguente tabella.

% raggiungimento obiettivi	% bonus teorico maturabile
< 50%	0%
dal 50% al 127%	% bonus in proporzione al risultato raggiunto se è stato garantito il livello minimo dell'ob. "Assenteismo"

In tutti i **CD 'premiabili'** i bonus verranno assegnati in maniera differenziata **in base al ruolo ricoperto**:

Ruolo	Liv. Inq.	N. partecipanti	Ipotesi premiati 68%	Bonus min al 50% degli ob. (= 50% del bonus target)	Bonus min al 75% degli ob. (= 75% del bonus target)	Bonus target al 100% degli ob.	Bonus max al 127% degli ob.
Responsabile CPD	A1/A2	598	407	750	1125	1500	1.905
Supervisor CSD	B	334	227	600	900	1200	1.524
Specialista Monitoraggio e Qualità	B	598	407	600	900	1200	1.524
Capo squadra Recapito	C	1550	1054	500	750	1000	1.270



## REGOLE ACCESSORIE

- Il tempo minimo di presenza sull'attività incentivata necessario alla partecipazione al Sistema di **Incentivazione 2010 – Coinvolgimento Middle Management Recapito** è di tre mesi (maggiore o uguale a 15 gg = 1 mese).
- L'entità effettiva dell'importo da erogare verrà determinata in funzione dei risultati raggiunti e potrà essere riproporzionata in relazione all'effettiva permanenza nella figura professionale incentivata.
- Gli importi previsti dal presente Sistema di Incentivazione vengono determinati in funzione dei risultati raggiunti ad incremento della produttività del lavoro.
- La partecipazione all'iniziativa descritta nel presente documento non costituisce condizione per la partecipazione, negli anni futuri, ad analoghe iniziative che Poste Italiane si riserva di confermare, modificare o non prevedere.
- L'erogazione dell'importo maturato relativo all'Incentivazione 2010 – Coinvolgimento Middle Management Recapito non comporta il sorgere di alcun diritto ad analoghe erogazioni future, anche a fronte di andamenti positivi degli indicatori considerati nel corrente anno.
- L'importo maturato costituisce una integrazione Una Tantum, di natura variabile, del trattamento economico e sarà erogato - nel corso del 2011 - al lordo degli oneri previsti dalla Legge.
- Il personale part-time accede ai meccanismi di incentivazione in misura proporzionale alla durata della prestazione.



## REGOLE ACCESSORIE (segue)

•Ai fini della determinazione dell'importo individuale maturato, le assenze per malattia effettuate nel periodo di partecipazione all'iniziativa, saranno considerate come elemento di riduzione/annullamento dell'importo sulla base di quanto specificato nella tabella seguente:

GIORNI DI ASSENZA NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	% BONUS CORRISPONTO
da 4 a 6 gg	50%
>= 7 gg	0%

•Ferma restando ogni altra condizione, il pagamento dell'importo Una Tantum è riservato alle risorse che risultano in servizio al 31 dicembre 2010.

• E' escluso dall'attribuzione dell'importo Una Tantum il personale che, nel periodo di riferimento e fino al momento della consuntivazione , abbia tenuto comportamenti professionali non coerenti con il **codice etico e il codice disciplinare** di Poste Italiane e sia stato conseguentemente destinatario di procedimento disciplinare che abbia comportato l'applicazione di un provvedimento disciplinare più grave della multa. L'erogazione dell'importo Una Tantum sarà quindi sospesa fino alla definizione dell'eventuale intervento disciplinare.

•Il presente documento è suscettibile, durante il periodo di validità dell'iniziativa, di integrazioni e/o variazioni in relazione a cambiamenti dello scenario organizzativo e/o di mercato che si manifesteranno nel corso dell'iniziativa in oggetto. In ogni caso le eventuali modifiche, di cui sarà data tempestiva informativa agli interessati, non inficeranno gli obiettivi eventualmente già raggiunti dai partecipanti.



## CANALI DI COMUNICAZIONE:

- **Comunicazione (a firma Resp.le SP)** del progetto ai Responsabili dei Centri Primari e Secondari di Distribuzione per l’informativa a cascata agli Specialisti MQAP e Capi Squadra Recapito
- **Comunicazione (a firma Resp. SP/Resp. RUO)** del progetto ai Resp. ALT/RUR
- **Lettera individuale (a firma congiunta RUO/RUR – SP/ALT)** di inserimento nel sistema incentivante (Resp. Centri di Distribuzione, Supervisor CSD, Specialisti MQAP e Capi Squadra Recapito) e invio delle “Modalità e Condizioni Operative” relative all’iniziativa a tutte le figure coinvolte nell’iniziativa.

