

INTESA  SANPAOLO

perFORMER 

**Regole del sistema di valutazione delle prestazioni
del Gruppo Intesa Sanpaolo**

Settembre 2010

1. La Valutazione delle Prestazioni

La valutazione delle prestazioni è il processo attraverso il quale si confronta il contributo fornito da ogni Persona nello svolgimento del proprio lavoro rispetto alle attese aziendali in un arco di tempo determinato (anno solare).

PERforMEr è il sistema di valutazione delle prestazioni del Gruppo Intesa Sanpaolo ed è parte integrante di un più generale processo di gestione e sviluppo delle Risorse Umane finalizzato a sollecitare e sostenere la crescita professionale delle Persone.

PERforMEr è un processo manageriale a disposizione del Responsabile per orientare e indirizzare la performance della squadra diffondendo la cultura del merito e della responsabilità individuale; ma è anche un processo a disposizione della Persona per crescere in autoconsapevolezza ed essere attore del proprio sviluppo professionale.

2. I principi guida di PERforMEr

PERforMEr è stato costruito attorno a tre linee guida principali:

- **Semplicità:** valutazione “per differenza”, allungamento del periodo valutativo, comportamenti organizzativi da valutare immediati e concretamente osservabili, layout applicativo rapido e intuitivo. Sono queste alcune delle caratteristiche più importanti di **PERforMEr** che si ispirano al principio della semplificazione. Un sistema snello, non burocratico nella sua fruibilità, ma puntuale e sofisticato nelle logiche valutative. Un sistema pensato per un utilizzo gestionale: ridurre il tempo necessario per compilare materialmente la scheda di valutazione per dedicarlo al colloquio valutativo e di sviluppo con le Persone.
- **Equità valutativa:** **PERforMEr** vuol valorizzare l'eccellenza nel Gruppo, indipendentemente da dove essa si trovi: una performance eccellente non va necessariamente di pari passo con un ruolo che cresce di complessità. **PERforMEr**, seguendo la logica dei profili attesi correlati alla diversa complessità lavorativa presidiata, consente di valutare equamente e quindi davvero in coerenza con quanto viene chiesto quotidianamente alle Persone, tenendo conto di quanto esse siano effettivamente in condizioni di agire.
- **Responsabilità:** si amplia la sfera di autonomia e responsabilità manageriale del Responsabile che può confermare o modificare il giudizio finale determinato dalla procedura entro parametri predefiniti, specificando all'Azienda le motivazioni gestionali sottostanti. Si amplia anche la responsabilità di ogni singola Persona che, durante la fase di autovalutazione, è chiamata non solo ad esprimersi sui comportamenti presenti nella scheda, ma anche sulle aree di forza e di miglioramento che hanno caratterizzato la prestazione dell'anno. Tutto ciò per favorire un approccio più strutturato e consapevole alla fase del colloquio con il proprio Responsabile.

3. A chi si rivolge PERforMEr

PERforMEr si rivolge a tutto il personale in servizio presso Intesa Sanpaolo e tutte le altre Aziende/Società del Gruppo (perimetro Italia) ad eccezione di:

- il personale titolare di scheda "Direzione per Obiettivi" (DPO);
- il personale assunto con contratto a tempo indeterminato successivamente al 30 giugno dell'esercizio di riferimento;
- il personale che, nel periodo di riferimento per la valutazione professionale, risulterà assunto con contratto a tempo determinato o di apprendistato professionalizzante, per il quale è prevista una differente metodologia di valutazione;
- il personale che nel corso dell'esercizio sia cessato o risultato assente per un periodo di tempo superiore a 6 mesi, anche non continuativi, per motivi dovuti a malattia, infortunio, gravidanza e puerperio, permessi sindacali, cariche pubbliche ed aspettative.

4. Le Caratteristiche di **PERforMEr**

- **Oggetto della valutazione**

PERforMEr consente di valutare la prestazione attraverso la rilevazione dei comportamenti organizzativi messi in atto dal singolo nel corso dell'anno. Il concetto di comportamento organizzativo deriva da quello di **capacità**. Con quest'ultima si intende l'insieme delle condizioni comportamentali necessarie al compimento di un'attività (es. orientamento al cliente, orientamento al risultato, teamworking,...) e al raggiungimento dei risultati: il comportamento è l'espressione concreta e osservabile della capacità effettivamente richiesta alla Persona nel proprio lavoro.

Nel caso del personale di Rete di BDT, la valutazione della prestazione avviene per il 100% sui comportamenti organizzativi, mentre per il personale delle Strutture Centrali la valutazione avviene per il 70% sui comportamenti organizzativi e per il restante 30% sugli **obiettivi qualitativi**.

- **Profilatura delle schede**

Le schede valutative sono profilate per far sì che ogni Persona sia valutata in coerenza con la complessità lavorativa gestita. A tal fine sono stati definiti 5 diversi **profili attesi**, ognuno dei quali è composto da 7 comportamenti organizzativi.

Ogni comportamento organizzativo è stato inoltre scomposto in due "micro comportamenti" facilmente osservabili (per un totale di 14 per ciascuna scheda), che enfatizzano le diverse componenti del comportamento medesimo. Le capacità cui fanno riferimento i singoli comportamenti, ovvero la maggiore o minore complessità delle situazioni su cui si chiede di valutare la Persona, sono correlate alla seniority professionale¹ attribuita dal Responsabile (per le Risorse di Struttura Centrale) o al ruolo ricoperto (per le Risorse di BdT – Filiali, Aree, Regioni).

La tabella sottostante evidenzia l'associazione fra le capacità (e quindi i comportamenti organizzativi da valutare) e le seniority assegnate/ruoli ricoperti.

¹ I livelli di seniority sono 5 e sono correlati alla crescente complessità delle attività svolte e al livello di expertise professionale (addetto operativo, professional jr, professional, professional sr, coordinatore).

Profilo	Seniority/Ruoli	Comportamenti organizzativi associati
Profilo 1	Ruoli di Strutture Centrali con seniority 1 (Addetti operativi)	Orientamento al cliente, Orientamento al risultato, Iniziativa, Teamworking, Efficienza operativa, Flessibilità, Efficacia
	Ruoli BdT (Regione - Area - Filiale): - Assistente alla clientela - Addetto amministrativo Filiale Imprese - Addetto Tesorerie - Addetto Monte Pegni - Ausiliari	
Profilo 2	Ruoli di Strutture Centrali con seniority 2 (Professional jr)	Orientamento al cliente, Orientamento al risultato, Iniziativa, Teamworking, Problem solving e innovazione, Flessibilità, Efficacia
	Ruoli BdT (Regione - Area - Filiale): - Gestore Famiglie - Addetto Imprese - Addetti di Area/Regione	
Profilo 3	Ruoli di Strutture Centrali con seniority 3 (Professional)	Orientamento al cliente, Orientamento al risultato, Iniziativa, Teamworking, Problem solving e innovazione, Flessibilità, Influenza e impatto
	Ruoli BdT (Regione - Area - Filiale): - Gestore Personal - Gestore Small Business - Gestore Imprese - Specialista Estero Merci Fil. Imprese - Specialista Credito Speciale Fil. Imprese - Specialisti di Direzione di Area - Perito Tecnico (estimatore)	
Profilo 4	Ruoli di Strutture Centrali con seniority 4 (Professional sr)	Orientamento al cliente, Orientamento al risultato, Iniziativa, Teamworking, Problem solving e innovazione, Pianificazione e organizzazione, Influenza e impatto
	Ruoli BdT (Regione - Area - Filiale): - Coordinatore Famiglie - Coordinatore Personal e Small Business - Coordinatore Filiale Imprese - Specialisti di Direzione Regionale - Responsabili di Segmento - Coordinatori di Mercato	
Profilo 5	Ruoli di Strutture Centrali con seniority 5 (Coordinatori)	Orientamento al cliente, Orientamento al risultato, Iniziativa, Teamworking, Coordinamento e guida Risorse Umane, Pianificazione e organizzazione, Attenzione alle variabili economiche
	Ruoli BdT (Regione - Area - Filiale): - Direttore di Filiale - Direttore di Filiale Imprese - Responsabile Tesorerie - Direttore Monte dei Pegni - Responsabili Uffici Area/Regione	

- **Metodologia di valutazione**

Al fine di limitare al massimo interpretazioni di tipo soggettivo, il Responsabile effettua la propria valutazione indicando la **frequenza** con la quale ha visto agire i comportamenti in corso d'anno. La scala di frequenza utilizzata è a 6 livelli (livello minimo "Mai", livello massimo "Sempre").

I comportamenti organizzativi sono anche oggetto di **autovalutazione** da parte del Collaboratore che, inoltre, dispone di una sezione ("Autopercezione") nella quale evidenziare le capacità che ritiene essere propri punti di forza e quelle che invece considera aree di miglioramento.

Per quanto riguarda la valutazione degli **obiettivi qualitativi**² (presenti nelle schede di Struttura Centrale), il Responsabile dovrà indicare il livello di raggiungimento di ognuna delle voci inserite sulla scheda sulla base di un'apposita scala d'intensità. Sulla componente obiettivi non è prevista l'autovalutazione.

- **Giudizio sintetico finale**

La valutazione del Responsabile sulla prestazione lavorativa del Collaboratore viene sintetizzata in un giudizio finale che deve essere comunicato alla Persona entro il primo quadrimestre dell'anno successivo a quello cui si riferisce.

PERforMER determina il giudizio sintetico finale mediante un algoritmo di calcolo che confronta le valutazioni dei comportamenti fatte dal Responsabile, rispetto alle frequenze previste dal profilo atteso e posiziona l'esito su una **scala a sei livelli**³:

Giudizio Sintetico Finale					
Inadeguato	Parzialmente adeguato	Adeguato	Più che adeguato	Elevato	Eccellente

Il giudizio calcolato dalla procedura non vuol essere un vincolo assoluto; è un "**suggerimento**" che viene fornito in coerenza con le valutazioni effettuate, ma che il Responsabile può modificare, nell'ambito della propria responsabilità manageriale ed entro una specifica fascia di oscillazione (un livello in più o in meno), riportando sulla scheda (obbligatoriamente) le motivazioni gestionali in funzione delle quali ha maturato tale scelta.

² Contributo individuale ad attività/obiettivi dell'unità organizzativa, Qualità della relazione con il Cliente, Aggiornamento professionale e autosviluppo, Innovazione e miglioramento processi

³ Per il personale delle Strutture Centrali il risultato ottenuto dal confronto sulla valutazione dei comportamenti sarà ponderato con il grado di raggiungimento degli obiettivi qualitativi (Comportamenti peso 70% - Obiettivi qualitativi 30%).

- **Distribuzione attesa delle valutazioni**

La distribuzione attesa è prevista solo per le valutazioni con giudizio di sintesi “Elevato” ed “Eccellente” che, complessivamente, non dovranno superare la percentuale del 20% dell’organico valutato.

La distribuzione sopra indicata risponde alla necessità di evidenziare e valorizzare coloro che, nel periodo di riferimento, hanno espresso una prestazione lavorativa distintiva e di particolare rilievo.

- **Piano di sviluppo professionale**

Il **Piano di sviluppo** rappresenta una sorta di “vista” sul futuro ove il Responsabile definisce le azioni ritenute opportune per favorire il miglioramento delle capacità e delle conoscenze tecniche del Collaboratore (corsi di formazione, training on the job, ecc).

Il piano ha una **durata biennale** e deve essere compilato all’interno di **PERforMEr**, in accordo con le Funzioni del Personale di riferimento, ma può essere poi modificato/integrato in qualsiasi momento dell’anno.

5. Il processo

- **Impostazione della scheda (ottobre):** i Responsabili delle Strutture Centrali devono impostare la seniority professionale di ciascun Collaboratore confermando o modificando il dato riportato in procedura (che è quello attribuito l’anno precedente). Possono inoltre formalizzare sulla scheda gli eventuali obiettivi *ad personam* già assegnati e comunicati a inizio anno. Questa attività è necessaria per consentire la successiva fase di autovalutazione. Per il Personale di Rete di BDT, valutato in funzione del ruolo ricoperto, non è previsto nessun adempimento.
- **Autovalutazione (Ottobre – Dicembre):** il Collaboratore esprime la propria valutazione sui comportamenti organizzativi presenti nella scheda ed indica, rispetto ad un set predefinito di capacità, quelle che ritiene essere suoi punti di forza e di miglioramento.
- **Valutazione del Responsabile (Gennaio – Aprile):** il Responsabile effettua la valutazione sui comportamenti e sugli obiettivi (questi ultimi in caso di Strutture Centrali) confermando o modificando poi il giudizio sintetico determinato dalla procedura.
- **Verifica di omogeneità da parte della Funzione del Personale di riferimento:** la Funzione del Personale di riferimento svolge per tutto il periodo valutativo un’attività di presidio metodologico e di supporto ai Valutatori volta a garantire la coerente ed omogenea applicazione degli indirizzi e delle logiche valutative. In particolare, effettua una verifica circa la corretta distribuzione delle valutazioni “elevate” ed “eccellenti” (max 20%).
- **Colloquio valutativo (entro Aprile):** il Responsabile, previo esito positivo della verifica sulla distribuzione suggerita svolta dalle Funzioni del Personale, procede ad effettuare il colloquio di valutazione. In questa sede, discute gli aspetti che hanno caratterizzato la prestazione del Collaboratore, comunica il giudizio sintetico finale ed evidenzia i punti di forza e le aree di miglioramento che l’hanno connotata, suggerendo poi eventuali azioni di supporto e di sostegno. Ogni due anni, o in caso di cambio ruolo, redige il piano di sviluppo. **Il colloquio**

valutativo è il fulcro dell'intero processo.

Al termine del colloquio, il Responsabile effettua la stampa della scheda in duplice copia, ognuna delle quali sarà firmata sia dal Responsabile sia, per presa visione, dal Collaboratore. Una delle copie sarà consegnata al Collaboratore, mentre l'altra sarà inviata alla Funzione del Personale di riferimento che ne curerà l'archiviazione.

- **Mid Year Review (Giugno - Luglio):** il Responsabile svolge un colloquio con le proprie Persone per parlare dell'andamento della prestazione dell'anno in corso e riallineare eventuali aree di criticità. Solo qualora si prefiguri una prestazione che a fine anno potrebbe determinare l'attribuzione di un giudizio "Inadeguato", è richiesta, oltre al colloquio con la Persona, una segnalazione alla Funzione del Personale di riferimento.

6. Correlazione fra sistema valutativo e sistema incentivante

Il sistema di valutazione delle prestazioni concorre a determinare l'eventuale accesso o esclusione dai sistemi di incentivazione e l'accesso ai diversi livelli di premio previsti dai sistemi medesimi. Regole e criteri in funzione dei quali calcolare i premi sono definiti nelle circolari e nei regolamenti dei sistemi di incentivazione per l'anno 2010 ad eccezione dei riferimenti ai giudizi valutativi, che invece sono sostituiti secondo quanto indicato nelle tabelle sottostanti:

Sistema incentivante per Banca dei Territori	
Giudizio Sintetico Finale	Impatto sul sistema incentivante
Eccellente o Elevato	Accesso al sistema (premio totale + eventuale premio individuale)
Più che adeguato o Adeguato	Accesso al sistema (premio totale)
Parzialmente adeguato	Accesso al solo premio di squadra
Inadeguato	Esclusione dal sistema

Sistema incentivante per le Strutture Centrali	
Giudizio Sintetico Finale	Impatto sul sistema incentivante
Eccellente o Elevato o Più che adeguato o Adeguato	Accesso al sistema
Parzialmente adeguato o Inadeguato	Esclusione dal sistema

7. Responsabilità della valutazione

Il Responsabile della struttura è responsabile della valutazione anche per il personale di recente inserimento nell'unità organizzativa, e deve pertanto contattare il precedente Responsabile per ottenere tutte le informazioni necessarie ad effettuare la valutazione (nell'impossibilità del contatto diretto si rivolgerà alla Funzione del Personale di riferimento).

In caso di Persona assente dal servizio durante il periodo di valutazione, per la quale non sia possibile effettuare il colloquio, il Responsabile dovrà comunque effettuare la valutazione (pur se priva dell'autovalutazione) e comunicare il giudizio attribuito al Collaboratore.

8. Delega della valutazione

Qualora l'organico superi le 25 unità il Responsabile di Unità Organizzativa potrà delegare l'attività di valutazione ad uno o più dei suoi Collaboratori diretti (che dovrà coincidere con una figura di riferimento riconosciuta dalla Struttura ed in possesso di adeguate caratteristiche di professionalità e seniority). Il Responsabile dell'Unità Organizzativa mantiene la responsabilità del corretto espletamento dell'intero processo di valutazione, anche ad avvenuta delega.

9. Distaccati

In caso di personale distaccato presso Aziende/Società del Gruppo, il Responsabile curerà la valutazione che sarà fatta propria dalla Società distaccante.

10. Riesame

Nell'eventualità in cui il Collaboratore dovesse ritenere la valutazione non rispondente alla prestazione da lui svolta, potrà presentare ricorso alla Funzione del Personale di riferimento, dandone comunicazione al proprio Responsabile.