

AREA QUALITA'

Sistemi di Gestione della Qualità - UNI EN ISO 9001:2008

Standard, riconosciuto a livello mondiale, per la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità di ogni tipologia aziendale.

OBIETTIVI DEL SISTEMA QUALITA'

La realizzazione di un Sistema Qualità ai sensi della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 mira a perseguire le seguenti finalità generali:

- *OTTENERE LA PIENA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI*
- *MIGLIORARE I RISULTATI GESTIONALI*
- *PREDISPORRE LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA OTTIMALE PER GLI OBIETTIVI FISSATI*
- *MANTENERE UNA "GIUSTA TENSIONE" VERSO OBIETTIVI DINAMICI DI MIGLIORAMENTO*

Concretamente il Sistema qualità è l'insieme delle regole determinate e documentate dall'Azienda per ottenere un livello di qualità prestabilito intervenendo attraverso azioni organizzative, azioni tecniche ed interventi formativi.

La prima fase per l'attivazione passa attraverso la definizione, formalizzazione e diffusione - come espressione del Vertice Aziendale - delle linee politiche che la Direzione intende perseguire nell'ottica del Sistema Qualità.

Queste azioni si concretizzano quindi, verso l'interno con la definizione dell'assetto organizzativo e relativo organigramma dove vengono esplicitati i singoli ruoli, gli obiettivi assegnati, i parametri di monitoraggio e misurazione degli obiettivi assegnati ai ruoli e le linee di interconnessione con il resto della struttura.

Per quanto riguarda l'esterno verranno concretizzate le strategie e politiche di

sviluppo sul territorio, le strategie di sviluppo del servizio, le politiche di acquisto e di gestione.

L' intervento previsto in questa proposta è di attivare in Azienda un Sistema Assicurazione Qualità che, tenendo conto delle strategie e dei modelli organizzativi, porti l' Azienda ad essere sempre più competitiva sul Mercato.

Per raggiungere questo obiettivo si procederà attraverso l' ottenimento della Certificazione Aziendale in base alle norme ISO 9000 che verrà eseguito da parte di un Ente Esterno Accreditato. Questa scelta oltre a formalizzare la Qualità del procedimento applicato, agirà anche da ulteriore stimolo per il mantenimento e miglioramento del Sistema.

STRATEGIA DELL' INTERVENTO

Per l' intervento ipotizzato, sulla base delle informazioni raccolte ed in funzione della nostra esperienza sui Sistemi Qualità, riteniamo opportuno sviluppare le seguenti tre fasi.

- 1) Analisi conoscitiva
- 2) Documentazione e implementazione del Sistema Qualità
- 3) Audit

E' importante, non solo in fase di attivazione del Sistema, ma principalmente per il mantenimento, l' **individuazione** da parte della Azienda, un collaboratore che diventerà **Responsabile Assicurazione Qualità**.

Questa figura ci dovrà affiancare per tutto il periodo dell' intervento e sarà il nostro referente primario congiuntamente alla Direzione Generale che oltre al ruolo di promotore dell' iniziativa, dovrà preoccuparsi di verificare "sul campo" i miglioramenti che il Sistema ottiene ai vari livelli.