



assonime
servizi



La "Qualità"

per Assonime Servizi - (estratto)

Giugno 2009



1. PRESENTAZIONE DEL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ ASSONIME SERVIZI

Assonime Servizi ha implementato nel maggio del 2009 un Manuale dei Processi aziendali che descrive la politica di conduzione degli obiettivi di miglioramento e della struttura organizzativa mediante la quale si attua il Sistema di Gestione della Qualità, i criteri, le responsabilità e le modalità operative adottate per garantire il raggiungimento degli obiettivi qualitativi prefissati.

Il Sistema supporta la gestione delle seguenti linee di attività di Assonime Servizi rivolte a qualsiasi tipologia di Committenza ed Utenza, privata o pubblica

- PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI ABBONAMENTO ON LINE
- PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI FORMATIVI
- PROGETTAZIONE, PIANIFICAZIONE E GESTIONE DI EVENTI AGGREGATIVI

In questo scenario la Assonime Servizi, in virtù della sua *mission* statutaria, interagisce con ASSONIME secondo una dinamica e rapporti di servizio reciproci e sinergici ed in tale contesto intende ASSONIME quale Committente Interno.

Lo sviluppo dei servizi offerti si sostanzia nell'espressione progettuale di una serie di metodologie e professionalità che necessitano anche del ricorso a risorse tecnologiche e professionali esterne, riferibili preferibilmente a servizi tecnici condivisi con Assonime.

Il binomio rappresentato dalle professionalità e competenze della Assonime Servizi e dai rapporti con fornitori selezionati e qualificati costituisce una partnership che catalizza in senso positivo la qualità dei servizi offerti, diventando di fatto il punto di forza della progettualità e professionalità dell'organizzazione.

In questo scenario, l'Amministratore Delegato, unitamente ai Responsabili di Funzione, si adopera per garantire che in sede contrattuale sia regolamentata l'osservanza dei processi definiti dal Sistema di Gestione interno e/o del fornitore e dei requisiti specifici, così da assicurare un efficace controllo di tali attività ed il conseguimento dei risultati attesi, a tutela della soddisfazione e garanzia del Committente e dell'Utente del servizio.

Nel Manuale Processi, in considerazione dei rapporti con Assonime, del contesto della Clientela e dell'Utenza di riferimento e della struttura organizzativa ed operativa, sono :

- identificati i processi necessari per garantire la gestione aziendale e le loro interazioni;
- definiti i criteri e le metodologie necessarie per assicurare l'efficacia dell'operatività e del controllo dei processi individuati;
- definiti gli impegni per assicurare la disponibilità di risorse in genere e le informazioni adeguate per attuare e monitorare i processi definiti;
- stabiliti la struttura organizzativa e funzionale, le relative Responsabilità per garantire la gestione decisionale e operativa;
- stabiliti gli strumenti per monitorare, misurare e valutare le prestazioni raggiunte rispetto alla politica ed agli obiettivi di miglioramento definiti;
- definiti gli impegni per attuare le azioni necessarie per conseguire quanto pianificato ed il miglioramento continuativo dei processi.

In funzione di quanto sopra, il manuale rappresenta la principale guida ed il riferimento per l'applicazione e la verifica del Sistema di gestione, soddisfacendo i requisiti delle norme:

- UNI EN ISO 9001:2008 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
- UNI 10719:98 Eventi congressuali e di eventi aggregativi analoghi: requisiti del servizio e indicazioni per le imprese unitamente alle prescrizioni legislative ed i requisiti normativi tecnici applicabili.

2. POLITICA DELLA QUALITA' E OBIETTIVI

L'Amministratore Delegato, di intesa con il Presidente, sostiene e condivide l'implementazione e l'adozione di un Sistema di Gestione Qualità aderente alla normativa UNI EN ISO 9001:2008, impegnandosi nel sistematico e costante rispetto del quadro legislativo e normativo di riferimento.

Seguendo l'approccio per processi e l'impegno al miglioramento continuo proposto dalla normativa di riferimento, intende sottolineare che la qualità dei propri servizi si persegue nell'ambito dei seguenti macro-obiettivi:

- Integrare e Sviluppare l'immagine di Assonime e di Assonime Servizi
- Attivare nuovi servizi in linea con le esigenze degli Associati Assonime
- Sviluppare le competenze interne ed il rapporto sinergico tra le risorse Assonime Servizi ed Assonime
- Migliorare l'efficacia dei Processi interni
- Elevare la Qualità dei servizi percepita dal Committente e dal Cliente .

In particolare, gli obiettivi della qualità e le verifiche sistematiche dei processi interni di gestione e della soddisfazione e qualità percepita dal Committente/Cliente, sono indispensabili per il perfezionamento dei servizi promossi dalla ASSONIME SERVIZI ed il consolidamento del Sistema di Gestione.

Per ogni macro-obiettivo ed in funzione del processo di pertinenza, sono stati stabiliti degli indicatori di riferimento, adeguati alle risorse a disposizione e coerenti con la *mission* societaria, assegnando delle responsabilità, delle risorse e delle tempistiche per il loro monitoraggio, analisi e conseguimento dell'obiettivo atteso.

Il Manuale Processi ed i documenti che lo integrano e completano, oltre a sostanziare la presente Politica, descrivono la struttura organizzativa ed i processi all'interno dei quali il sistema è applicabile, delineando le modalità gestionali e il sistema di responsabilità connesse alla implementazione ed adozione sistematica; in particolare il ruolo di Rappresentante della Direzione per la Qualità è ricoperto ad interim dall'Amministratore Delegato.

Pertanto tutto il Personale è chiamato ad essere consapevole, responsabile e rispettoso delle prassi e regole contemplate dal Sistema di Gestione e di tutti gli adeguamenti che nel tempo si rendessero necessari, con l'intento di migliorare in modo continuo e coerente le attività societarie ed i servizi proposti.



3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

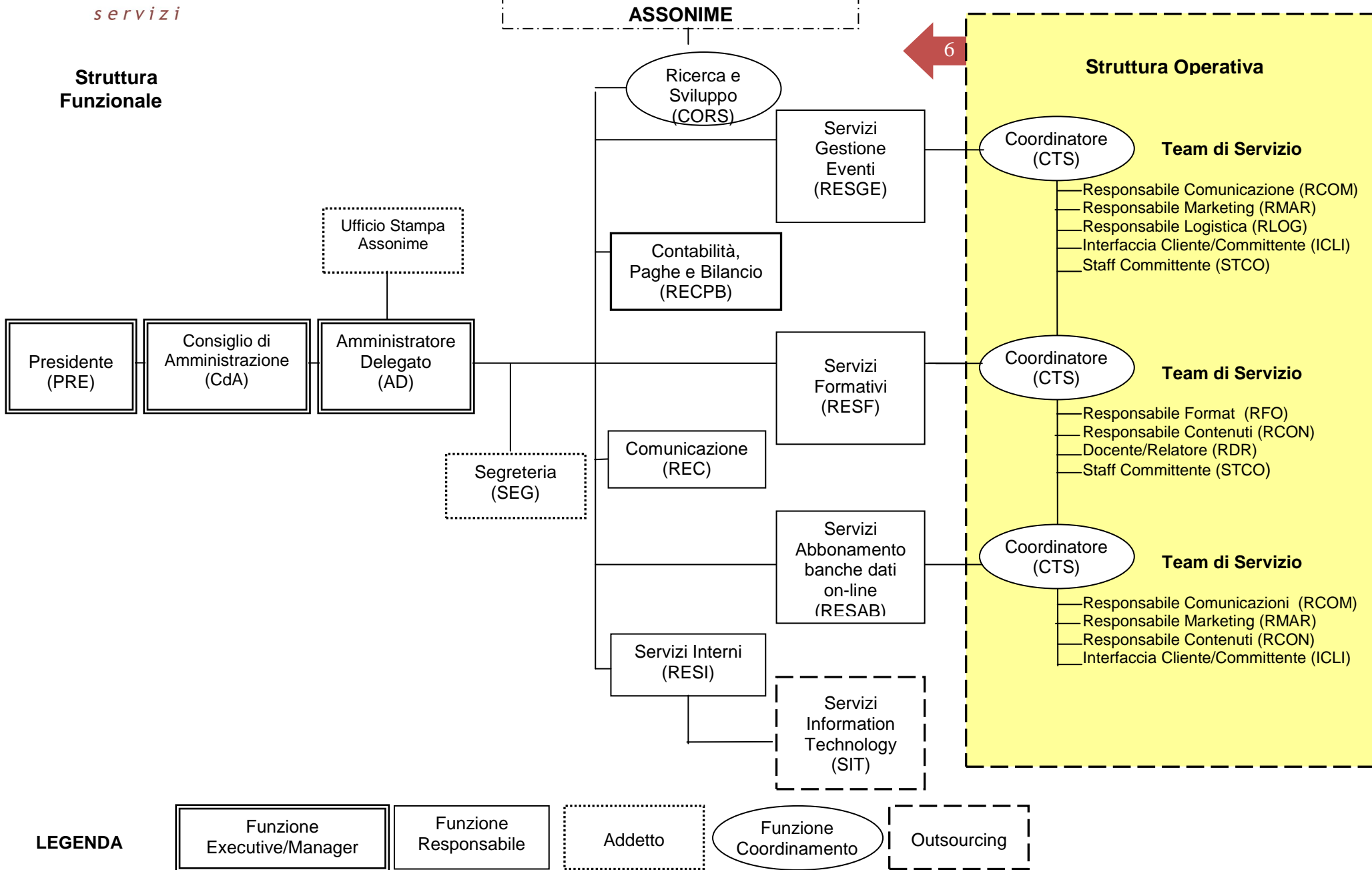
Assonime Servizi ritiene che l'elemento fondamentale per una gestione in qualità risieda nella capacità di mantenere sistemi di comunicazione interna sempre efficienti ed efficaci.

Sono pianificate una serie di attività per perseguire attivamente dei miglioramenti, a breve, medio e lungo termine, della qualità dei processi e dei servizi, considerando, investendo e monitorando aspetti quali:

- l'accurata selezione delle risorse necessarie sia in termini di qualifica e sviluppo dei profili professionali del personale che di servizi e tecnologie attinenti, coerente con lo scenario evolutivo presente e atteso del mercato di riferimento;
- l'instaurazione di un rapporto di fiducia e di coinvolgimento con il personale;
- l'autocontrollo del personale, come parte integrante delle misure di controllo dei processi/servizi;
- l'instaurazione di un atteggiamento del personale orientato a focalizzare l'attenzione sul soddisfacimento dei bisogni dei Committenti;
- la promozione di politiche di sinergia con i Fornitori ed i Committenti che generino valore aggiunto nella catena di fornitura;
- la valutazione delle varianti di impegno rispetto al *budget*;
- l'identificazione, il monitoraggio e l'analisi dei dati pertinenti da raccogliere;
- la sistematica misura e verifica delle attività relative al servizio erogato al fine di evitare tendenze indesiderabili e l'insoddisfazione dei Committenti;
- meccanismi tempestivi di *feed-back* verso il Responsabile di riferimento per intervenire prontamente in situazioni di presunta non conformità del processo di erogazione servizio;
- la verifica della validità ed efficacia degli strumenti di valutazione interna ed esterna della fornitura;
- la valutazione interna periodica dell'adeguatezza del sistema di gestione implementato a raggiungere gli obiettivi e il relativo stato di comprensione e applicazione, anche in funzione della dinamica dell'organizzazione e del quadro normativo di riferimento;
- i rapporti periodici di riesame direzionale del Sistema in essere;
- la definizione di azioni preventive.

I dati periodicamente raccolti e la loro elaborazione sono utilizzati per intraprendere le opportune analisi di tendenza, e rappresentano gli strumenti funzionali per ottenere informazioni relative a:

- *comprensione della situazione in essere*: per ricavare stime su eventuali scostamenti da obiettivi stabiliti, sull'andamento dei costi, sulla conformità forniture, sulla profittabilità della gestione;
- *analisi*: per stabilire la relazione fra un'anomalia e la causa che lo ha generato;
- *controllo dei processi di erogazione servizio*: per valutare se sia accettabile o meno sulla base del risultato conseguito;
- *criteri di stato di conformità*: per stabilire criteri di conformità degli elementi del servizio in funzione dei controlli in base alle specifiche definite;
- *valore delle capacità delle risorse a disposizione*: per stabilire livelli di prestazione dell'organizzazione.

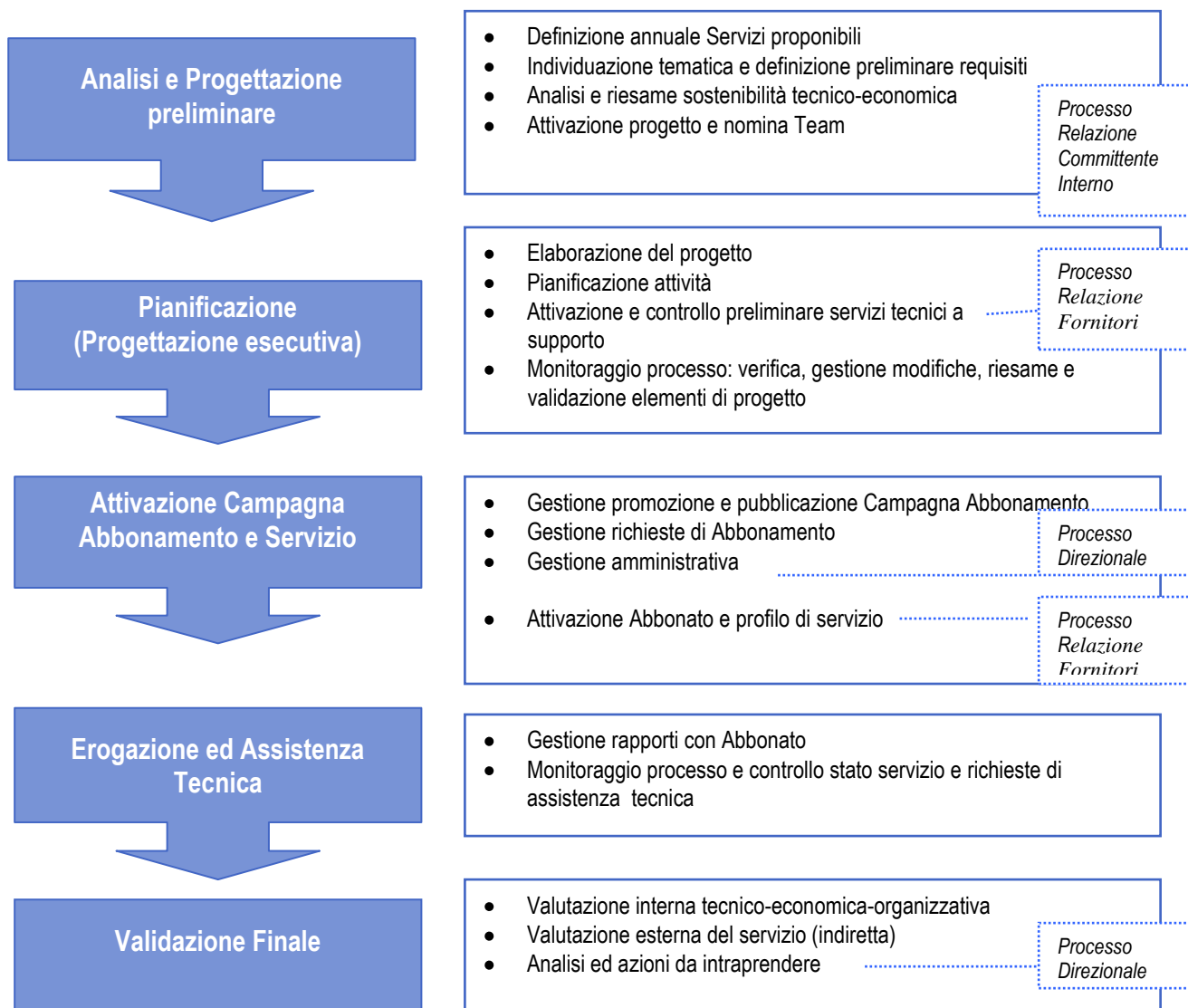




4. L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Al fine di schematizzare il ciclo di vita dei servizi proposti e di individuarne gli elementi fondamentali, sono state individuate in sintesi le seguenti fasi principali, riferibili alle attività variamente applicabili ed ai diversi *Processi interagenti* con le Fasi stesse.

PROCESSO GESTIONE SERVIZIO DI ABBONAMENTO: SINTESI delle FASI



PROCESSO GESTIONE EVENTO : SINTESI delle FASI



- Definizione annuale indirizzi e programmazione eventi / Rilevazione esigenze committente esterno
- Individuazione tematica e definizione preliminare requisiti
- Individuazione Gestore Evento
- Individuazione eventuali Sponsor e Collaborazioni Istituzionali
- Analisi e riesame sostenibilità tecnico-economica
- Attivazione progetto e nomina Team

Processo
Relazione
Committente



- Elaborazione del progetto
- Pianificazione attività
- Attivazione e controllo servizi tecnici a supporto
- Progettazione contenuti e format
- Gestione promozione, pubblicazione evento ed iscrizioni
- Monitoraggio processo: verifica, gestione modifiche, riesame e validazione elementi di progetto

Processo
Relazione
Fornitori



- Svolgimento Evento
- Monitoraggio evento: controllo tecnico – amministrativo, gestione modifiche, gestione rapporti con Committente, Partecipanti e con Fornitori coinvolti
- Chiusura Evento



- Gestione Atti Evento
- Gestione Rassegna Stampa
- Gestione video on demand
- Verifiche Amministrative

Processo
Direzionale



- Valutazione interna tecnico-economica-organizzativa
- Valutazione esterna del servizio
- Analisi ed azioni da intraprendere

Processo
Direzionale