

**PROGETTO FINALIZZATO AI SENSI ART 15, COMMA 1, LETTERA N) DEL C.C.N.L. 1/4/1999
COME DISPOSTO DALL'ART. 37, COMMA 5 DEL CCNL 22/01/2005**

“PROGETTO: CERTIFICAZIONE NUOVA VERSIONE ISO 9001:2015”

ANNO 2017

CONTESTO DI RIFERIMENTO: *identificazione dei problemi e delle esigenze legate al progetto*

La Camera di Commercio Delta Lagunare è attualmente certificata ISO 9001:2008 certificazione resa possibile grazie all'ampliamento, nel corso del 2016, anche alla sede di Rovigo.

La certificazione di qualità è, in particolare, uno degli strumenti fondamentali con i quali la Camera di Commercio Delta Lagunare gestisce e monitora i propri processi in un'ottica di miglioramento continuo e di soddisfazione del cliente in linea con aspettative e bisogni.

Benefici/miglioramenti attesi: implementazione del sistema qualità quale strumento irrinunciabile per gli obiettivi di miglioramento degli standard dei servizi e del grado di soddisfazione dell'utenza.

LOGICA DI INTERVENTO

1. Obiettivi generali: impatto sulle politiche dell'ente

Efficienza, trasparenza, qualità e utilizzo strategico delle risorse umane nel processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione: sono temi diventati argomento di grande attualità.

Le Pubbliche Amministrazioni, sono chiamate a tutelare i bisogni di qualità dei propri stakeholders tramite la funzione loro propria di regolamentazione e controllo delle attività di produzione di beni e servizi e della vita sociale in genere; dall'altro, ad erogare esse stesse qualità, in quanto realizzatrici di opere e fornitrici di servizi di pubblica utilità.

L'equilibrio ottimale tra le funzioni citate è fonte di un circolo virtuoso che favorisce la conquista dell'eccellenza e della più completa eticità e trasparenza dei comportamenti verso la collettività in generale per le Camere di Commercio verso il sistema economico e delle imprese locali.

E' indiscutibile che la cultura e la prassi della qualità e della responsabilità sociale (capacità di identificare e soddisfare bisogni nel rispetto dei diritti sociali e umani) sono sempre stati elementi presenti all'interno del mondo della P.A. Essi si sono, tuttavia, affermati più in termini di "cultura e prassi delle procedure" che di "cultura e prassi dei risultati" e tali sono rimasti per lungo tempo.

A queste prassi si è aggiunta, nel tempo, la cultura della “certificazione di conformità di parte terza”, sia in quanto assicurazione della qualità dei beni e servizi acquistati, sia, soprattutto, come dimostrazione verso l’esterno della qualità delle opere realizzate e dei servizi forniti.

In tale ottica l’obiettivo della Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta Lagunare e di continuità e miglioramento costante nella capacità di soddisfare i bisogni e le richieste del proprio target di utenti con servizi qualitativamente ed economicamente sempre più efficaci ed efficienti.

Indicatore: rispetto degli standard di qualità

Target : $\geq 80\%$

2. Scopo: obiettivo specifico e benefici diretti sul target group

La nuova edizione della norma ISO 9001 è stata pubblicata il 15 settembre 2015.

Tutte le aziende e gli enti già in possesso della certificazione ISO 9001:2008, per l’applicazione di questo nuovo standard dovranno adattare i propri processi organizzativi interni. Gli audit di terza parte effettuati dagli enti certificatori saranno ancora eseguiti secondo la norma in edizione 2008, fino a 3 anni dalla data di pubblicazione della norma in edizione 2015.

E' previsto infatti un periodo transitorio della durata di tre anni durante il quale le aziende potranno aggiornare il proprio sistema di gestione, ma per programmare e pianificare le risorse e le energie necessarie all’ottenimento della nuova certificazione in tempi e modi adeguati, è consigliabile approfondire fin da subito la conoscenza della ISO 9001:2015.

Gli aspetti più rilevanti di novità che vengono introdotti dalla nuova norma concernono:

1 - La gestione dei rischi diventa una colonna portante della norma

La gestione dei rischi con un approccio «risk-based » diventa un elemento fondamentale della norma revisionata: l’individuazione dei rischi, la loro qualificazione, la loro gestione. La qualità è un risultato della corretta gestione dei rischi, che vanno al di là del perimetro del prodotto o del servizio offerto: non ci può essere qualità se non si è in grado di offrire al cliente, a lungo termine, un prodotto o un servizio conforme.

Il rischio ha il suo corollario opposto: l’opportunità. La norma ISO9001:2015 comprende anche questo concetto d’incertezza positiva. Ovviamente il concetto di rischio è un concetto aggiuntivo che non sostituisce affatto i concetti precedenti. Al contrario, si integra con questi ultimi e li completa.

2 - La leadership

L’impegno per la qualità attraverso una leadership responsabile e visibile è rinforzato: la politica della qualità e gli obiettivi definiti devono essere allineati con gli orientamenti strategici;

3 - Il manuale di qualità e la documentazione

È possibile, ma non di certo nell'immediato, poiché il concetto di manuale di qualità è molto radicato nella cultura della qualità.

In effetti la revisione non richiede più che l'organizzazione certificata tenga aggiornato un manuale di qualità. Ma attenzione: nonostante tutto, l'esigenza di una documentazione rimane. È sempre necessario documentare, mantenere e conservare le informazioni pertinenti. Un manuale di qualità resta un elemento di risposta possibile a questa esigenza, anche se non è l'unico.

L'obiettivo della norma è prendere in considerazione le evoluzioni tecnologiche ed etico-sociali. Le informazioni non sono più strutturate, organizzate, gestite, conservate, diffuse e accessibili come 20 anni fa quando il supporto cartaceo regnava sovrano.

Questa evoluzione permette altresì una maggiore flessibilità nell'organizzazione delle aziende. Adesso sarà possibile essere in conformità con la norma anche attraverso una gestione flessibile, sempre che tale gestione risulti adeguata ai requisiti della norma.

In conclusione la revisione della ISO 9001 tende a vedere un Sistema di Gestione della Qualità che fa della riduzione dei rischi connessi alla variabilità e complessità del contesto in cui opera l'azienda, l'elemento fondante da perseguire nei confronti del cliente e delle parti interessate, per la valorizzazione del bene e del servizio offerto.

3. Attività e Risultati attestati

Attività 1:

Formazione al personale (diversificata in funzione dei ruoli e responsabilità) sulla nuova ISO 9001:2015

Indicatore 1.1:

n. corsi di formazione

Target 1.1:

≥ 2

Attività 2:

Aggiornamento delle documentazioni alla nuova versione anche in funzione dell'analisi del rischio per ciascun processo

Indicatore 2.1:

% PO e IO adeguate ai punti della nuova norma

Target 2.1:

$\geq 50\%$

Indicatore 2.2:

Revisione del manuale con collegamento ai documenti programmatici

Target 2.2:

= SI entro il 31/12/2017

Attività 3:

Realizzazioni controlli interni alla struttura per verifica adeguamento alla nuova versione della norma propedeutici al controllo esterno

Indicatore 3.1:

audit interni effettuati

Target 3.1:

= 100% uffici sede di Rovigo

>= 50% uffici delle altre sedi

**Quantificazione delle risorse finanziarie da apportare ad incremento del fondo
(previsione su costi medi)**

ATTIVITA'	EURO
Formazione al personale (diversificata in funzione dei ruoli e responsabilità) sulla nuova ISO 9001:2015	9.730,00
Aggiornamento delle documentazione alla nuova versione anche in funzione dell'analisi del rischio per ciascun processo	35.530,00
Realizzazioni controlli interni alla struttura per verifica adeguamento alla nuova versione della norma propedeutici al controllo esterno	19.903,00
Totale complessivo	65.163,00

PARTE II
RENDICONTAZIONE DEL PROGETTO

DIRIGENTE AREA - VERIFICA DEI RISULTATI RAGGIUNTI	
RELAZIONE DEL DIRIGENTE	
DATA	FIRMA

PARTE III^A

RELAZIONE DI VERIFICA A CURA DEL RESPONSABILI DEI SERVIZI FINANZIARI

<i>Parte da compilare a cura del Servizio Risorse Umane</i>	
Indicare le risorse da rendere disponibili secondo i criteri indicati nel piano	<i>(A cura del Responsabile dei Servizi Finanziari)</i> <i>Conferma</i> <i>Non conferma</i> <i>delle risorse indicate</i>
6. Indicare i provvedimenti che hanno permesso di individuare nel Preventivo economico le risorse necessarie oggetto di liquidazione Indicare la correttezza del processo di valutazione	<i>(A cura del Servizio Risorse Umane)</i> <i>SI</i> <i>NO</i>
DATA	Il Dirigente responsabile del Servizio Risorse Umane dott. Roberto Crosta