

# Il Knowledge Management a supporto dei processi di certificazione

- **Il contesto normativo**
- **Flash sui principali sistemi**
  - ISO 9000
  - ISO 14000
  - SA 8000
- **Le soluzioni Volocom**

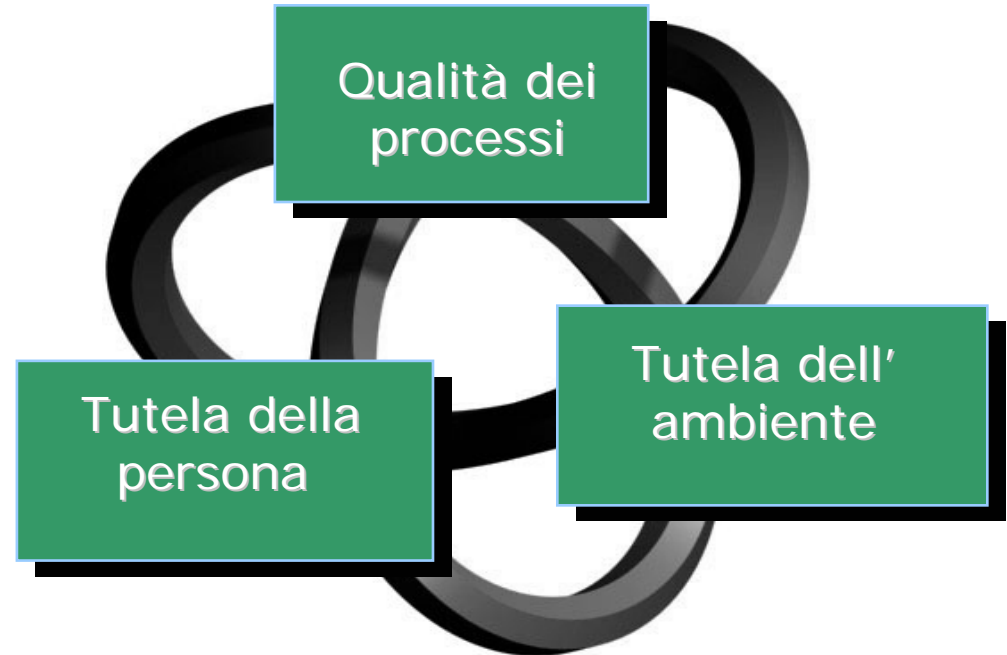
# Competitività

- In un mercato aperto a livello europeo e mondiale la pura differenziazione di prezzo riduce la competitività dell'azienda
- In questo scenario i fattori fondamentale di competitività sono:
  - Innovazione
  - Qualità
  - Livello di servizio



# Il ruolo degli standard e delle normative

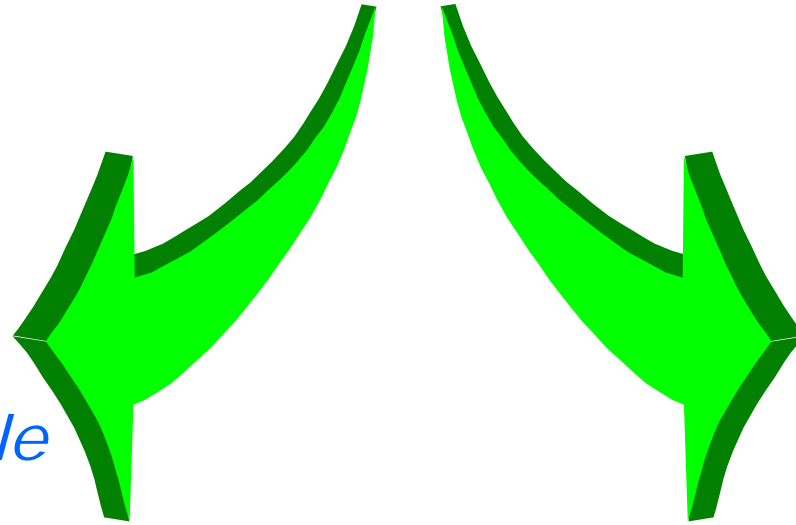
- **PROMUOVERE** la sicurezza, la qualità della vita e la conservazione dell'ambiente, regolamentando prodotti, processi e servizi.
- **MIGLIORARE** l'efficacia ed efficienza del sistema economico, unificando prodotti, livelli prestazionali, metodi di prova e di controllo.
- **PROMUOVERE** il commercio internazionale armonizzando norme e controlli di prodotti e servizi.
- **FACILITARE** la comunicazione unificando terminologia, simboli, codici ed interfacce.
- **SALVAGUARDARE** gli interessi del consumatore e della collettività.



Fonte : UNI

# Approcci alla certificazione

Tattico



Strategico

*Processo formale  
di acquisizione  
del "bollino"*

*Risultato di una  
strategia e di un  
processo  
organizzativo*

# Il contesto normativo

Adottare i sistemi di certificazione come strumenti innovativi della gestione di impresa



# I soggetti interessati

- Sviluppare un rapporto di fiducia con i portatori di interessi:
  - i Clienti
  - gli azionisti,
  - i dipendenti,
  - i fornitori,
  - i collaboratori,
  - le comunità locali,
  - le associazioni.

## Stato dell'arte

- L'attenzione progressivamente crescente dell'opinione pubblica alle tematiche ambientali e ai comportamenti socialmente responsabili si traduce in normative cogenti sempre più stringenti e nella pubblicazione di nuove normative di tipo volontario .
- Un numero crescente di aziende include nei propri piani strategici la protezione dell'ambiente e la sicurezza degli spazi e degli individui.
- Molte di queste aziende hanno anche verificato che adottare queste strategie si traduce in benefici in termini di posizionamento competitivo, sia per come esse vengono percepite dal mercato sia per i risparmi che un uso accurato delle risorse produce.

**ISO 9001:2000**

# La certificazione ISO 9000

- La certificazione è un percorso che :
  - porta la società ad applicare metodologie operative orientate alla qualità dei processi
  - permette di migliorare nel tempo i processi operativi e i metodi di lavoro
  - consente lo sviluppo e l'applicazione di procedure condivise da tutti

## Vision 2000

- 1 Compatibilità con le ISO 14000
- 2 ISO 9001 e ISO 9004 strutturate in modo simile e basate entrambe sulla gestione dei processi
- 3 Facilità di adattamento dei requisiti delle norme alla realtà organizzativa aziendale
- 4 Impostazione dei sistemi di gestione sul continuo miglioramento e prevenzione delle non conformità
- 5 ISO 9001 orientata al cliente e all'efficacia
- 6 ISO 9004 orientata al cliente, alle altre parti interessate e all'efficacia ed efficienza
- 7 Semplificazione nell'utilizzazione e facilità nell'autovalutazione
- 8 Universalità per tutti i settori e dimensioni delle organizzazioni

# Politica della qualità

- Definire e documentare le proprie scelte strategiche e i suoi obiettivi di breve termine
- Assicurarsi che gli obiettivi siano attuati e mantenuti a tutti i livelli organizzativi dell'Azienda
- Impegnarsi per la diffusione ed il mantenimento della Qualità, sia internamente che esternamente

## ■ Organizzazione

- definire le responsabilità del personale nel suo insieme e, specificatamente, gli incarichi per la Qualità

## ■ Formazione

- formare il personale anche con “training on the job”

## ■ Responsabilizzazione

- informare tutto il personale sui propri compiti e responsabilità
- tracciare gli organigrammi e le matrici delle responsabilità
- definire i profili di competenza della responsabilità

## ■ Controlli

- ad intervalli appropriati la Direzione esaminerà il “Sistema Qualità” per assicurarne l’adeguatezza e l’efficacia nel tempo

- Il progetto di implementazione del sistema qualità prevede la formalizzazione e condivisione dei seguenti documenti:
  - PROCEDURE
  - ISTRUZIONI OPERATIVE
  - MANUALE QUALITA'
  - MODULISTICA

# Certificazione ambientale

## Tutela dell'ambiente

- Universo "regolato" (norme nazionali, europee, mondiali)
- Circa 270 atti a livello UE
- Regimi volontaristici e cogenti
- Razionalizzazione (REACH system – Libro Bianco 2001)
- Forte impatto ambientale e sociale
- Incentivi economici

# Certificazione ambientale

## UNI EN ISO 14000

- Gli elementi principali della norma sono:
  - Il sistema di gestione ambientale
  - la politica ambientale
  - la pianificazione
  - l'attuazione e il funzionamento
  - i controlli e le azioni correttive
  - il riesame della direzione

### Sistema normativo

- ISO 14001      Sistemi di gestione ambientale: Requisiti e guide per l'uso
- ISO 14004      Sistemi di gestione ambientale: Linee guida su principi, sistemi e tecniche di realizzazione
- ISO 14010      Linee guida per audit ambientali: Principi generali
- ISO 14011      Linee guida per audit ambientali: Procedure di audit –
- ISO 14012      Linee guida per auditor ambientali: Criteri di qualificazione auditor ambientali

# Responsabilità sociale

# Responsabilità sociale

“Affermando la loro responsabilità sociale e

assumendo di propria iniziativa impegni che vanno al di là delle esigenze regolamentari e convenzionali cui devono comunque conformarsi,

le imprese si sforzano di elevare le norme collegate allo sviluppo sociale, alla tutela dell’ambiente e al rispetto dei diritti fondamentali,

adottando un sistema di governo aperto,

in grado di conciliare gli interessi delle varie parti interessate

nell’ambito di un approccio globale della qualità e dello sviluppo sostenibile”

Comunità Europea, GreenPaper, 18.7.2001

- SA 8000 non nasce da un ente di normazione ma dal CEPAA (Council of Economical Priorities Accreditation Agency), emanazione del CEP (Council of Economic priorities), istituto fondato negli Stati Uniti per fornire agli investitori ed ai consumatori, strumenti informativi per analizzare le performance sociali delle aziende.
- SA (Social Accountability) 8000, è la normativa internazionale per la “qualità globale” che affronta in modo integrato:
  - “principi etici”
  - fattori ambientali, sociali , di sicurezza e salute



# Le soluzioni Volocom

# Approccio strategico alla qualità di impresa

- Processi di certificazione come stimolo per:
  - rivedere il modello organizzativo
    - Corporate governance
    - gestione integrata dei sistemi aziendali (qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale) e controllo di tutti i processi coinvolti
  - favorire i processi di creazione e di diffusione della conoscenza

# Gestione della qualità e Knowledge Management

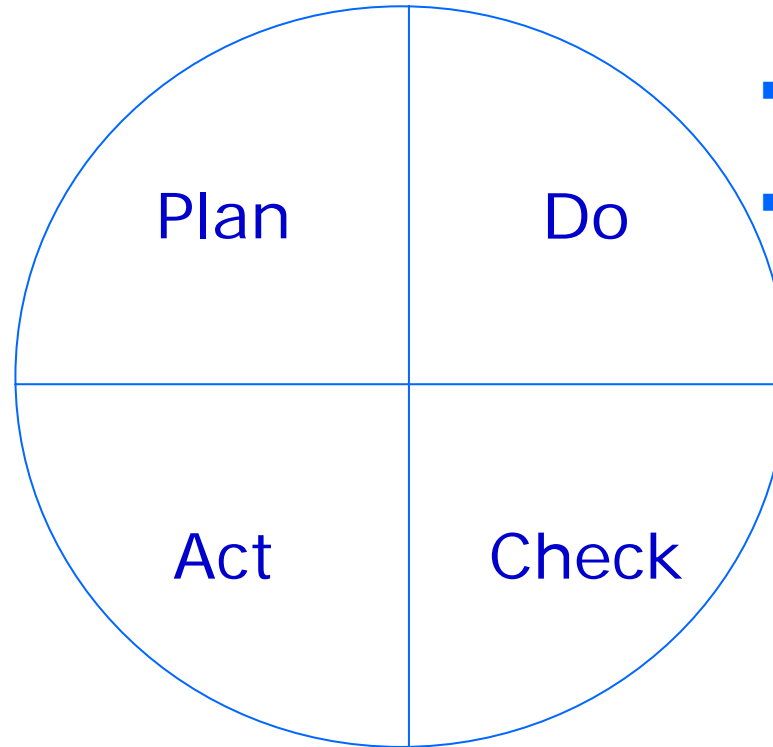
- I processi di certificazione e di gestione della conoscenza hanno un obiettivo comune: il miglioramento del posizionamento competitivo dell'azienda;
- Certificazione e Gestione della Conoscenza sono processi trasversali che intersecano tutti i processi
- Sono aree interdisciplinari che integrano tutti i contenuti della società.

# Il ruolo della gestione della conoscenza

- **Nel processo di certificazione della qualità i sistemi di gestione della conoscenza:**
  - Supportano i processi fondamentali gestendo accuratamente le documentazioni,
  - Facilitano la gestione e il controllo delle procedure operative,
  - Consentono l'attivazione di metodologie di "prevenzione" piuttosto che di "reazione",
  - Aiutano l'azienda ad attuare e dimostrare il rispetto delle normative.

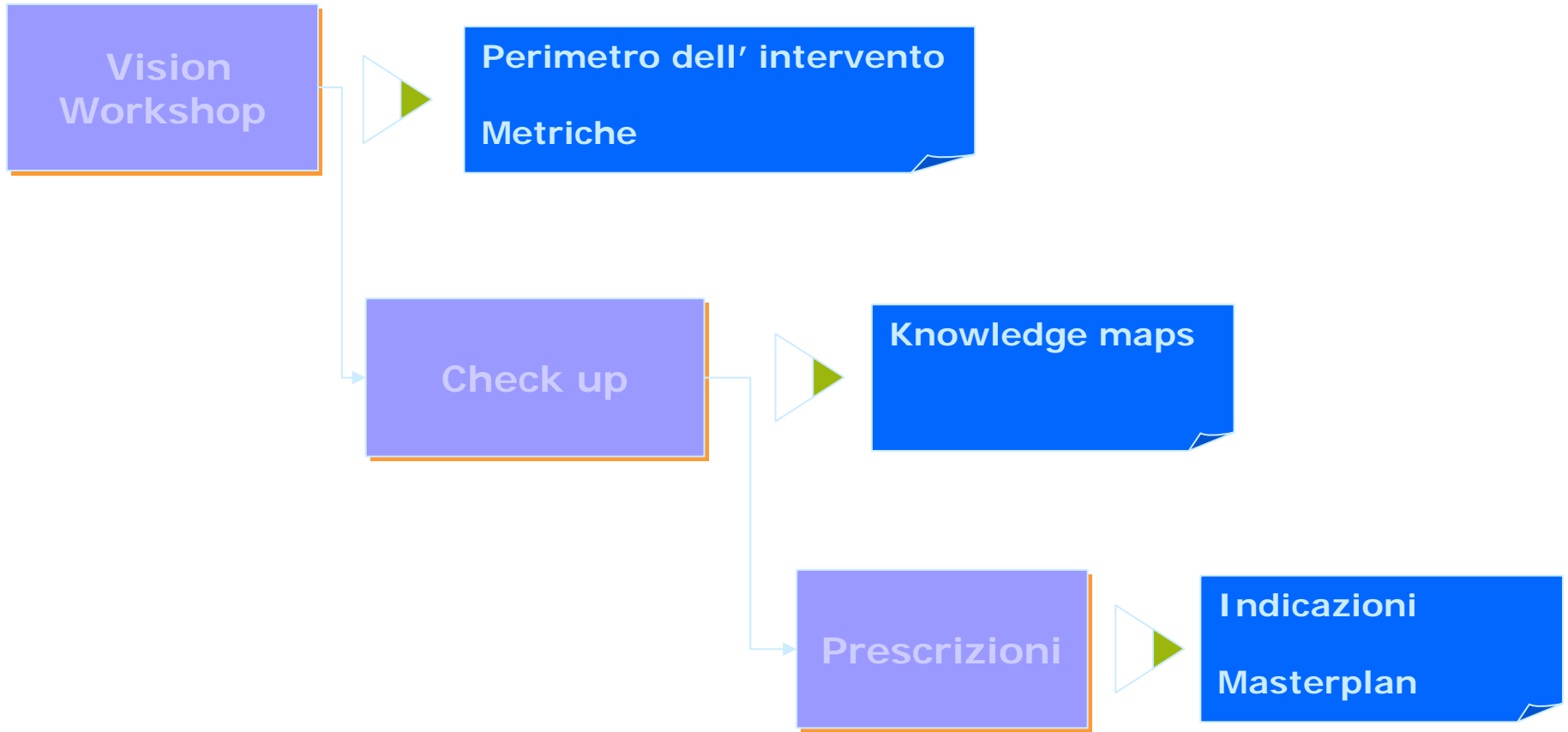
# Metodologia Volocom

- Sviluppo del modello
- Analisi del patrimonio intangibile:
  - Competenze
  - Informazioni
  - comunicazioni
- Espansione del modello
- Miglioramento continuo



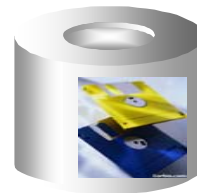
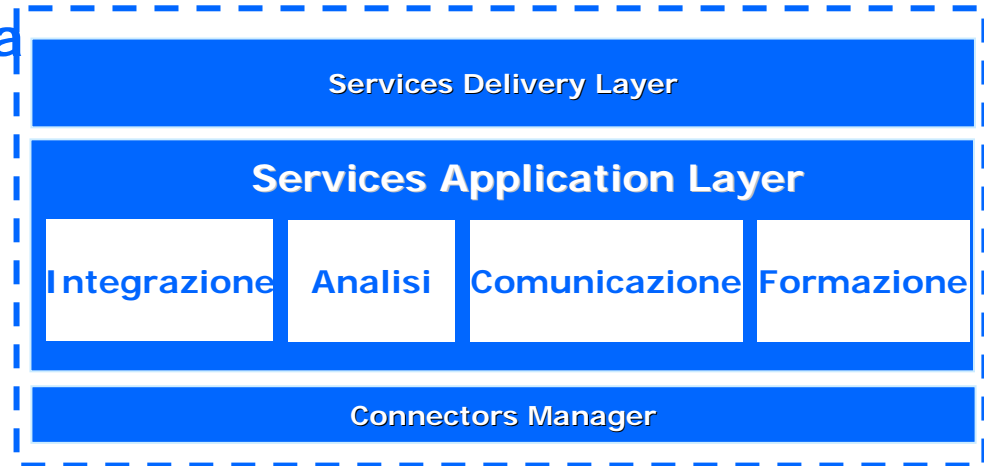
- Identificazione del perimetro
- Prototipo della infrastruttura
- Formazione
- Assessment organizzativo
- Verifica del prototipo

Secondo il modello Plan-Do-Check-Act di Deming



- **VoloFrame: piattaforma integrata di servizi** che supporta la creazione e la gestione della conoscenza e eroga funzionalità di :

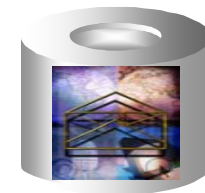
- Organizzazione dei contenuti
- Fruizione dei contenuti
- Collaborazione



Documenti operativi



Politiche e procedure



Comunicazioni



Siti istituzionali  
Enti di Normazione

## Il valore aggiunto

- **Organizzazione e condivisione delle conoscenze dell'azienda**
- **Semplificazione e standardizzazione dell'accesso alla documentazione**
- **Integrazione tra documentazione operativa, politiche e procedure e normative**
- **Supporto ai processi di auditing**
- **Trasparenza nella comunicazione**