

SQS 9004 – la via vicina alla prassi per la Business Excellence

Il nuovo modello di valutazione della SQS ha incontrato un ampio consenso presso le aziende. Fino ad oggi, oltre 60 aziende si sono iscritte a questo servizio e 7 sono già state insignite dell'attestato SQS 9004. Contemporaneamente alla valutazione viene confermato l'adempimento dei requisiti ISO 9001:2000. Le prime esperienze hanno mostrato che le aziende, che di regola sono già certificate da anni, presentano i loro punti di forza soprattutto nei processi di direzione, gestione risorse e realizzazione (vedi tabella).

Il massimo potenziale risiede nel settore della gestione dei miglioramenti. Le grandezze misurate sono ancora poco sfruttate per la conduzione del sistema e delle procedure. Pochi hanno costruito il sistema d'informazione del management come sistema di segnalazione precoce, con cui poter adeguare le loro procedure sulla base delle previsioni. Anche il riconoscimento delle reciproche dipendenze ed interazioni presenta ancora margini di potenziale. La documentazione del sistema spesso è troppo lenta e troppo poco incline alle modifiche. Il sistema di valutazione SQS 9004 permette all'azienda di ponderare anche individualmente il proprio risultato. La media di tutte le valutazioni serve inoltre come grandezza di confronto. La SQS, con queste valutazioni, supporta gli sforzi di molte aziende che desiderano restare sul mercato con successo e migliorarsi ulteriormente.

Risultato delle precedenti valutazioni SQS 9004

Elementi parziali	Risultato	Punteggio				
		1	2	3	4	5
4.1 Sistema di management della qualità, direzione e controllo di sistemi e processi	3,5					
4.2 Documentazione	3,3					
4.3 Applicazione dei principi di management della qualità	3,7					
5.1 Responsabilità della direzione, generalità	4,1					
5.2 Esigenze ed aspettative delle parti interessate	3,9					
5.3 Politica della qualità	4,0					
5.4 Pianificazione	4,0					
5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione	3,9					
5.6 Management-Review	3,8					
6.1 Management delle risorse, generalità	3,9					
6.2 Personale	3,6					
6.3 Infrastrutture	3,6					
6.4 Ambiente di lavoro	3,7					
6.5 Informazioni	3,6					
6.6 Fornitori e partner	3,6					
6.7 Risorse naturali	4,5					
6.8 Finanze	3,8					
7.1 Realizzazione di prodotti/servizi, generalità	3,6					
7.2 Processi relativi alle parti interessate	3,8					
7.3 Progettazione e sviluppo	3,5					
7.4 Approvvigionamento	3,4					
7.5 Produzione ed erogazione di servizi	3,7					
7.6 Controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione	4,1					
8.1 Misurazione, analisi e miglioramento, generalità	3,6					
8.2 Controllo e misurazione	3,5					
8.3 Controllo delle non conformità	3,5					
8.4 Analisi dei dati	3,6					
8.5 Miglioramento	3,5					
Media	3,7					

Flashlight

HC Fribourg-Gottéron SA, una strada innovativa verso il futuro

Fribourg-Gottéron ha compreso i segni del tempo ed ha accettato la sfida della certificazione. Sotto l'esperta direzione dell'azienda di consulenza per la gestione qualità Qualitip di Laupen, i processi centrali della direzione aziendale sono stati rinnovati, sono state introdotte azioni orientate al cliente e si è ridestata la coscienza del continuo miglioramento e rinnovamento.



E' valsa la pena di imboccare la via dell'assicurazione qualità. Fribourg-Gottéron è il solo club della Svizzera con il certificato SQS e in questo modo si distingue nettamente dalla concorrenza. Le reazioni dei partner del mondo dell'economia, ma anche quelle dei politici che contano, sono state totalmente positive. Il club, per quanto riguarda le sue strutture e la sua cultura, è ora compatibile con i suoi partner. Inoltre la certificazione ha rappresentato una straordinaria chance per la specializzazione interna e per il rafforzamento dell'orientamento al team.

In questo modo al Fribourg-Gottéron si sono create le premesse per uno sviluppo duraturo. La strategia del club è orientata al rafforzamento della concorrenzialità sul mercato e nello sport, all'approfondimento dei rapporti con clienti e partner, al miglioramento della produttività e dell'efficienza dei dipendenti e all'estensione del consenso nei confronti del club in città, nella regione e nel cantone. Con l'ausilio della certificazione ISO, Fribourg-Gottéron si è costruito la sua posizione di giovane elemento politico ed economico nella regione di Friburgo.

Roland von Mentlen
Direttore Generale



Con il sigillo per la tutela dei dati GoodPriv@cy sulla nuova strada che porta alla tutela dei dati!

L'elaborazione dei dati personali rappresenta per molte organizzazioni un presupposto essenziale per i prodotti e i servizi offerti e pertanto è irrinunciabile. L'esigenza di un contatto sicuro e riservato con dati e informazioni è in costante crescita. In conseguenza del vertiginoso sviluppo di vari settori, ad esempio dell'informatica e della creazione di una rete globale di banche dati, i nuovi rischi ed esigenze della direzione aziendale in materia di tutela dei dati crescono a vista d'occhio.

Poco tempo fa la SQS, con GoodPriv@cy, ha lanciato con successo i suoi nuovi servizi per la certificazione della tutela dei dati. In questo modo vuole agevolare l'integrazione della tutela dei dati e della sicurezza delle informazioni in un sistema di gestione e promuovere il ruolo di un'efficace tutela dei dati come fattore determinante per la qualità.

A tale scopo, ha definito e pubblicato i criteri e il catalogo di requisiti per GoodPriv@cy in base a norme internazionali e i suoi servizi sono accessibili tramite IQNet (la rete di certificazione mondiale).

GoodPriv@cy, tra le altre cose, richiede in un'azienda o organizzazione

- la consapevolezza e la competenza nel contatto con i dati delle persone e dei clienti, a tutti i livelli,
- un'elaborazione dei dati e delle informazioni accurata, riservata e conforme alle leggi,
- lo «state of the art» della sicurezza delle informazioni nel campo dell'informatica.

Inoltre la gestione della tutela dei dati secondo GoodPriv@cy persegue

- l'efficacia dell'auto-controllo e
- il continuo miglioramento e sistematizzazione della tutela dei dati in conseguenza della maggiore importanza attribuita a livello direttivo.

Una tutela dei dati più efficace, quindi, rappresenta un fattore di qualità che vale la pena di ottenere, sia per prevenire i rischi d'immagine che per creare fiducia e sicurezza all'interno e all'esterno grazie alla trasparenza e alla competenza delle procedure e quindi fare i conti con le crescenti esigenze di tutela della sfera privata.

GoodPriv@cy è un sigillo di qualità che è stato sviluppato dalla SQS e dai suoi partner Safe+Legal AG di Berna e RM Risk Management AG di Zurigo. Questo ente composto da 3 elementi è titolare del marchio GoodPriv@cy.

Il 15 agosto 2002 la Federazione delle Cooperative Migros, prima azienda a raggiungere questo obiettivo, è stata insignita del sigillo per la tutela dei dati GoodPriv@cy per il settore M-CUMULUS in conseguenza dell'esito positivo dell'audit di certificazione.



René Wasmer,
SQS e
Gisèle Girgis,
FCM

M-CUMULUS e tutela dei dati

A partire dal lancio di questo programma di bonus, sicuramente il più importante in Svizzera, M-CUMULUS continua a crescere nell'opinione dei media, conferma Christian Arpagaus, Head of Marketing M-Cumulus. Tramite esempi negativi, si è mostrata ai lettori la trasparenza ottenibile con l'utilizzo della carta e gli inconvenienti che potrebbero insorgere. Anche per questo motivo, la tutela dei dati per M-CUMULUS è sempre stata presa molto sul serio. I principi pubblicati all'interno sono stati emanati e rigorosamente imposti dall'organizzazione CUMULUS, relativamente piccola:

- rispetto della legge sulla tutela dei dati,

- i clienti vengono informati in via preliminare, in modo accurato e dettagliato (modulo d'iscrizione, AGB) su chi potrà utilizzare le informazioni raccolte e dove,
- non si utilizza l'indirizzo senza informare i clienti sulla provenienza dell'indirizzo stesso (trasparenza),
- non si utilizza l'indirizzo senza garantire ai clienti un vantaggio (accettazione dell'intervento),
- documentazione accurata dell'utilizzo dell'indirizzo,
- gestione dati centrale,
- accesso ai dati CUMULUS riservato solo a pochissime persone.

Il sigillo di qualità per la tutela dei dati conferma che il trattamento dei dati dei clienti per M-CUMULUS è conforme alle norme di tutela e sicuro. La valutazione dei processi da parte della SQS, organizzazione indipendente e conosciuta da un vasto pubblico, dà a M-CUMULUS e alla Migros nuove argomentazioni che metterebbero in difficoltà i detrattori. Inoltre diamo un segnale anche ai clienti. Mostriamo loro che non abbiamo niente da nascondere e che effettivamente realizziamo le promesse fatte nel modulo d'iscrizione. **Il sigillo di qualità per la tutela dei dati è pertanto un elemento che supporta la fiducia; la fiducia è la base della lealtà.**

Gigathlon Swissspower Expo 02 by SQS

La partecipazione di una squadra SQS alla 7° tappa del Gigathlon Swissspower, svoltasi domenica 14 luglio 2002, testimonia che tra i punti di forza della squadra SQS non ci sono solo gli audit e le certificazioni.

La tappa domenicale è passata dalla baia di Horwer, a Lucerna, attraverso Basilea, Oensingen, Zuchwil ed infine, oltre l'Helix, al traguardo dell'Arteplage di Bienna.

Trudy Schwab ha percorso a nuoto i 3 km nel lago di Vierwaldstätte in 53 minuti, dopodiché Cesare Brovelli ha percorso con la bici da corsa il tratto di 124 km verso Basilea (purtroppo è caduto malamente 14 km prima del traguardo). Nonostante la caduta di Cesare, Luigi Arigoni ha percorso i 44 km e i 2700 metri di dislivello da Basilea ad Oensingen sulla sua mountain bike in un tempo eccellente. Dorothee Pujol, dopo l'arrivo di Luigi ad Oensingen, è sfrecciata a Zuchwil sui suoi pattini in linea e, da ultimo, Markus Tobler ha percorso il tratto di 37 km (non solo 35!) in odore di record correndo rapidamente fino a

Bienna, dove i nostri atleti già sostavano prima dell'Helix per godersi correndo con Markus gli ultimi 1,5 km fino al traguardo, tra i frenetici applausi degli spettatori.

Le fasi preparatorie sono state più dure di quanto sembrava. Se si calcolassero le ore d'allenamento dei partecipanti, Trudy avrebbe percorso a nuoto la distanza Berna-Zurigo, Cesare avrebbe svolto i suoi audit degli ultimi 3 mesi con la bici da corsa, Luigi sarebbe arrivato in mountain bike sul Kilimangiaro, Dorothee sarebbe andata a Parigi con i suoi pattini in linea e Markus avrebbe corso, corso e corso... attraversando la Svizzera.

Purtroppo la domenica del Gigathlon non è trascorsa senza difficoltà e perdite. Trudy ha trascorso una notte insonne e tormentata dal nervosismo. La clavicola di Cesare non ha superato la sua caduta (buona guarigione!). Luigi, nella zona di cambio di Basilea, ha cercato Cesare (che era all'ospedale di Rheinfelden) con un enorme stress. Dorothee ha subito una sbornia da velocità tra Oensingen e

Zuchwil e al traguardo dell'Arteplage di Bienna, infine, ha iniziato a rivoltarsi lo stomaco di Markus.

Nonostante tutto ciò, la squadra è arrivata a Bienna con un tempo record mai raggiunto alla SQS.

Con la caduta di Cesare lo schema dei tempi minuziosamente preparato da Trudy è stato rivoluzionato e la flessibilità di tutti i partecipanti è stata sottoposta ad un intenso test!

A seguito di questa esperienza, Theo Zahner, il manager della squadra, ora è un fan assoluto del telefono cellulare.

Grazie alle eccellenti prestazioni degli atleti e al supporto a tempo pieno di Susi Tobler ed Ursi Zahner, la giornata di Gigathlon SQS si è conclusa con soddisfazione, stanchezza e rafforzamento della squadra.

Tutti i partecipanti concordano: «Al prossimo Gigathlon ci saremo di nuovo!»

Ursula Zahner
Lucerna
Partenza



Da sinistra a destra: Dorothee Pujol, Cesare Brovelli, Luigi Arigoni, Trudy Schwab, Markus Tobler

ISO 9000 e ISO 14000 – sulla rotta del successo in tutto il mondo

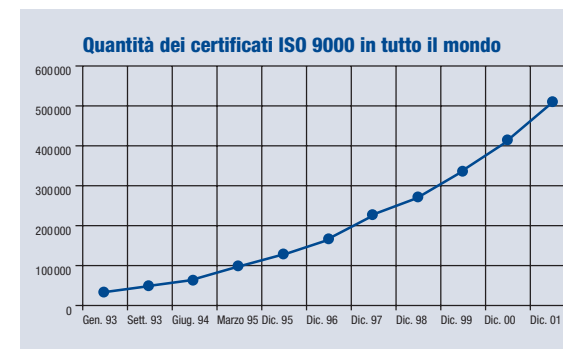
A fine 2001 le aziende ed organizzazioni certificate secondo la serie di norme ISO 9000 erano oltre 510 000, in 161 Paesi. Nella storia della famiglia ISO 9000 l'incremento non era mai stato così alto nell'arco di un anno (+101985 certificati). Già 44000 aziende sono state insignite della certificazione secondo la norma orientata al processo ISO 9001:2000. Questo dato corrisponde all' 8,7% dei certificati in tutto il mondo. I nostri clienti si sono occupati precocemente della trasformazione della serie ISO 9000 nella ISO 9001:2000. Per questa ragione sono già al vertice a livello mondiale ed hanno già adeguato il 35% dei loro sistemi. Congratulazioni! La nuova norma incontra ovunque un'eco positiva e molti clienti sono entusiasti dalle prime esperienze.

Il trend persiste in tutto il mondo; Europa ed Asia registrano la maggiore crescita. In Europa l'Italia è al vertice, con le 17700 certificazioni dell'anno 2001.

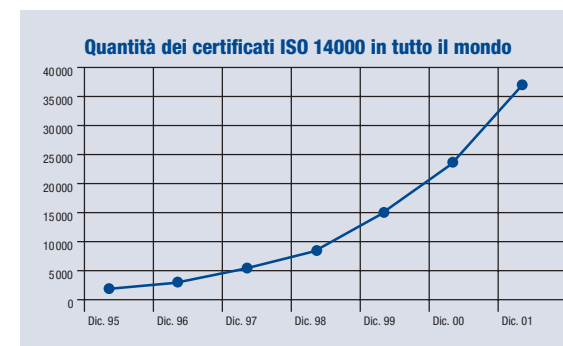
La norma orientata al processo ISO 9001:2000 con il modello di direzione integrato continuerà a diffondersi energicamente, perché è stato riconosciuto il vantaggio di queste regole di management.

Alle società di certificazione si richiede di verificare queste «regole del gioco» in modo corretto e credibile. Chi assegna alla leggera un certificato ad un'azienda o ad un'organizzazione rende un cattivo servizio a se stesso e alla causa.

Theodor Zahner
Direttore SQS



Anche la norma ambientale ISO 14001 ha proseguito la sua storia di successi. A fine 2001 le aziende ed organizzazioni certificate erano oltre 36000, in 112 Paesi. Anche in questo campo l'incremento, con 13800 certificati, è stato il più significativo riscontrato dagli inizi, che risalgono al dicembre 1995.



Indice

SQS 9004

- La via vicina alla prassi per la Business Excellence

Flashlight

- HC Fribourg-Gottéron SA

2

Highlight

- Sigillo per la tutela dei dati GoodPriv@cy
- M-Cumulus e tutela dei dati

3

SQS personale

- Gigathlon Swissspower Expo 02 by SQS

4