

## Workshop SQS 9004: un ponte per il miglioramento del vostro sistema di gestione

Superare con successo le congiunture e mantenere allo stesso tempo la concorrenzialità soddisfacendo le esigenze di tutte le parti interessate alla propria azienda rappresenta da sempre una grossa sfida nella gestione di un'impresa. Bisognerebbe anche mantenersi interessanti a livello nazionale ed internazionale, per affermare la propria posizione sul mercato e rispetto alla concorrenza e rafforzarsi. Infine è anche importante affermare in modo duraturo la propria credibilità e solvibilità di fronte a tutti i circuiti interessati (stakeholder).

Con il nostro workshop SQS 9004 vogliamo mostrarvi come potrete superare meglio le sfide interne ed esterne. Il modello di valutazione SQS 9004 vi porta sulla via che conduce alla Business Excellence. In uno dei nostri workshop saremo lieti di presentarvi l'equipaggiamento necessario per una partenza promettente:

10 febbraio 2004 a Zollikofen    16 marzo 2004 a Zurigo  
6 maggio 2004 a Zollikofen    17 giugno 2004 a Zurigo

Nel nostro workshop tratteremo i seguenti punti chiave:

- Determinazione individuale della sede per mezzo di semplici «Fitness-test» (Q-fit)
- Il modello SQS 9004 come guida verso la Business Excellence
- Strumenti e concetti per una migliore gestione delle mansioni direttive, della gestione delle risorse, della realizzazione di prodotti e servizi e del miglioramento
- Piattaforma per uno scambio d'esperienze (lavori di gruppo e discussione in gruppo)

Ci rivolgiamo sia ai membri delegati della direzione che ai manager della qualità, poiché solo l'impegno (commitment) della massima direzione crea una base promettente per un migliore sistema di gestione, sia dal punto di vista dell'efficienza che dell'efficacia.

Approfittate di questo seminario intensivo della durata di un giorno (numero max. di partecipanti: 20): un migliore rendimento dell'azienda sarà il risultato dei vostri investimenti.

A scopo di approfondimento vi offriamo anche seminari personalizzati in-house, per tenere nella giusta considerazione le esigenze specifiche della vostra azienda.

Saremo lieti di accogliervi ai nostri workshop SQS 9004 perché... qualité oblige!

### Altri dati su workshop SQS

#### Auditore interno (1/2 giornata, pomeriggio)

11.05.2004	Berna	SQS, Zollikofen
13.05.2004	Zurigo	Hotel Inter-Continental
15.06.2004	Zurigo	Hotel Inter-Continental
09.09.2004	Berna	SQS, Zollikofen
16.11.2004	Berna	SQS, Zollikofen

#### Responsabile di processo (1/2 giornata, mattina)

15.06.2004	Zurigo	Hotel Inter-Continental
------------	--------	-------------------------

#### Gestione rischi (una giornata)

16.03.2004	Berna	SQS, Zollikofen
09.06.2004	Berna	SQS, Zollikofen
09.09.2004	Zurigo	Hotel Inter-Continental
25.11.2004	Berna	SQS, Zollikofen

#### Gestione rischi congresso Erfa

(1/2 giornata, pomeriggio)

20.10.2004	Berna	SQS, Zollikofen
------------	-------	-----------------

Tutti i corsi vengono tenuti in lingua tedesca. Presso la segretaria SQS di Zollikofen, Sig.ra Sabrina Artari Candolfi, tel. +41 31 910 35 02, potete ottenere informazioni dettagliate relative ai workshop in lingua italiana.

## I titolari dei certificati SQS sono campioni del mondo!

### Cari Lettori e Lettrici,

La certificazione dei sistemi di gestione è in continua crescita in tutto il mondo. A fine 2002 erano 561.000 le aziende e le organizzazioni certificate secondo le norme della serie ISO 9000.

In Svizzera, al momento, sono state realizzate oltre 10.000 certificazioni. La SQS calcola che a fine novembre di quest'anno le sue certificazioni saranno circa 8.000.

Attualmente, oltre il 90% dei titolari di certificati SQS hanno attuato i loro sistemi di gestione per la qualità orientati al processo e soddisfano i requisiti della nuova norma ISO 9001:2000. Entro la fine dell'anno, praticamente tutti avranno realizzato la riconversione. In questo campo, i nostri clienti sono in testa a livello mondiale e per questo ci congratuliamo di cuore con tutti voi!

L'utilità di un coerente orientamento al cliente, del controllo dei processi, del miglioramento continuo e del coinvolgimento della direzione è evidente e dà un'impronta duratura ai sistemi di gestione. Un sistema direttivo trasparente è un fondamento prezioso anche per il futuro, per continuare a dirigere l'impresa in modo mirato.

A grande richiesta dei nostri lettori, a partire da questa edizione del Global-Flash offriamo una nuova piattaforma di «Trucchi e consigli» per l'attuazione dei requisiti della norma nella prassi quotidiana. Ci auguriamo che questa rubrica susciti un vivo interesse e saremo lieti di ricevere i vostri input.



In questo fine anno, ringraziamo tutti i nostri clienti per la fiducia accordataci e la fattiva collaborazione.

Per le prossime festività e il nuovo anno vi auguriamo tanta fortuna, salute e successo!

Theo Zahner  
Direttore

## Agire in modo coerente per aumentare il successo

La tipografia Feldegg di Zollikon (ZH) è la prima tipografia in Svizzera a gestire un sistema di gestione per la qualità e gestione ambientale certificato e, inoltre, è anche certificata FSC. Questo ruolo pionieristico è merito, non da ultimo, dell'infaticabile impegno del suo amministratore, il Sig. Oberhänsli: un precursore e convinto rappresentante di una mentalità orientata alla durata nel tempo.



«Se vuoi costruire una nave, non radunare uomini per procurare il legno, assegnare compiti e avviare il lavoro, ma insegna agli uomini la nostalgia dell'ampio mare sconfinato» (Antoine de Saint-Exupéry). Non sono soltanto belle parole, questa filosofia, nella tipografia Feldegg, è anche vissuta. La nostalgia emerge dalla visione dell'azienda, che ha già dieci anni, ma non ha perso nulla quanto ad attualità: «L'impresa familiare di Zurigo, gestita dai titolari, con il suo team si profila come una guida tra i centri di grafica, con la sua produzione ecologica di stampe esclusive e un'assistenza completa». L'importanza dell'ambiente ha le sue radici nella convinzione interiore di Erwin Oberhänsli, che vuole assicurare la sopravvivenza anche alle generazioni future. «Non di rado riceviamo candidature di specialisti che vorrebbero lavorare con noi per la nostra fama positiva nel campo della protezione dell'ambiente e il nostro ruolo pionieristico», racconta con orgoglio il Sig. Oberhänsli.

Nonostante ciò, anche per la tipografia Feldegg la situazione economica attuale non è semplice. Erwin Oberhänsli è convinto che almeno il 50 per cento delle capacità del settore della tipografia scompariranno. «In Svizzera non possiamo distinguerci per i prezzi più bassi rispetto a quelli della concorrenza», riferisce, «perciò è importantissimo procurarsi altri vantaggi». Già alla fine degli anni Ottanta, la fama dei prodotti ecologici aveva fatto presa sui clienti. La tipografia Feldegg rilevò questo desiderio e continuò a svilupparlo. Seguì il primo bilancio ecologico di una piccola/media impresa di grafica. Già nel 1996, la produzione ecocompatibile di stampe esclusive era assicurata da un sistema di gestione ambientale. Si continuò a pensare in modo coerente con l'introduzione di un sistema di gestione orientato al processo, questo già nel 1997. «A metà 2003 abbiamo deciso di ottenere la certificazione FSC, perché essa rappresenta un'ulteriore tessera nel mosaico di un'azione duratura e si adatta esattamente alla nostra visione. Un'azione coerente rispetto ai criteri ecologici, sociali ed economici è alla base del successo della nostra impresa». Il Sig. Oberhänsli ne è convinto.

Il suo atteggiamento coerente sotto l'aspetto economico, tuttavia, ci dimostra che Oberhänsli non è solo un sognatore «verde». «Gli interventi a favore dell'ambiente devono portare anche un vantaggio economico, afferma. Con il sistema di gestione ambientale il consumo energetico è stato ridotto del 10 per cento e ciò comporta anche una notevole riduzione dei costi. Anche per l'acquisto di nuovi macchinari si pensa in modo coerente, ecologico ed economico. «Con l'introduzione della 74 carati, una nuova tecnologia di stampa, abbiamo ridotto considerevolmente il consumo di carta e siamo passati ad una stampa senz'acqua e senza solventi. Questo implica costi di stampa più contenuti e ci permette di restare concorrenziali nella dura battaglia dei prezzi, spiega Oberhänsli.

Un'altra pietra miliare (e un'idea di casa Feldegg) è la tecnologia «Equal». Fino ad oggi, per i grandi clienti attivi a livello internazionale, le stampe si producevano in una determinata località e poi venivano trasportate con i camion nei diversi Paesi. Queste grandi distanze erano una spina nel fianco per la tipografia Feldegg. Con la nuova macchina da stampa a 74 carati e una standardizzazione dei dati, sarà possibile spedire soltanto i dati e non le stampe nei vari Paesi, dove la stampa potrà essere eseguita direttamente sul posto con una qualità identica. «Così, non soltanto ridurremo l'inquinamento, ma risparmieremo anche sui costi di trasporto e guadagneremo tempo», spiega entusiasta Erwin Oberhänsli. E la strategia intrapresa sembra funzionare: clienti soddisfatti, un contributo a favore dell'ambiente, registri degli ordini pieni e collaboratori motivati.

Per ulteriori informazioni: [www.feldegg.ch](http://www.feldegg.ch)

### Cos'è l'FSC?

Il Forest Stewardship Council – FSC o Consiglio per la Gestione Forestale Sostenibile – sancisce principi e criteri validi a livello internazionale per una gestione forestale rispettosa dell'ambiente, compatibile con le esigenze sociali ed economicamente sostenibile. Questi principi e criteri vengono adeguati a livello nazionale alle rispettive condizioni.

Per ulteriori informazioni: [www.sqs.ch/fsc](http://www.sqs.ch/fsc)



## La tutela dei dati nel settore del personale

La tutela dei dati nel settore del personale è un tema delicato e richiede grande perizia da parte dei responsabili del personale. Di seguito un esempio:

*Una collaboratrice vuole visionare il suo dossier personale e si appella alla legge sulla tutela dei dati. La legge è effettivamente pertinente?*

Sì, alla legge svizzera sulla tutela dei dati possono appellarsi sia persone fisiche (p.es. Ursula Uttinger) che persone giuridiche (p.es. Müller AG). Di conseguenza, anche la collaboratrice può fare riferimento alla legge sulla tutela dei dati.

La legge sulla tutela dei dati riconosce ad ogni persona interessata (in questo caso la collaboratrice) il diritto di richiedere informazioni sui suoi dati. In questo caso il titolare dei dati, senza che il richiedente debba dimostrare o attestare un interesse per l'informazione, deve fargli pervenire per iscritto tutte le informazioni che lo riguardano contenute nella raccolta dei dati.

Normalmente, nel quadro della gestione del personale, si garantisce ai collaboratori il diritto alla visione dei dati. Il diritto d'informazione previsto dalla legge sulla tutela dei dati, tuttavia, è a disposizione delle persone interessate parallelamente all'altro e può quindi essere rivendicato. La collaboratrice ha quindi il diritto di ricevere una copia di tutti gli atti del dossier personale. Se è d'accordo, è sufficiente che possa visionare i documenti sul posto e ricevere solo una copia di singoli documenti. Di conseguenza è importante che il dossier del personale sia sempre in condizioni tali da permettere alla collaboratrice di visionarlo/di ricevere informazioni senza che sia necessaria una precedente «pulizia» del dossier stesso. Una tale procedura non è corretta e rappresenta una violazione della legge sulla tutela dei dati. Non è neppure possibile estrarre singoli atti e successivamente rimetterli nel dossier.

La «misura» in questo contesto è una parola chiave determinante: i dati possono essere conservati solo per il tempo in cui saranno oggettivamente ed effettivamente necessari e in proporzione ragionevole rispetto allo scopo dell'elaborazione. Si deve considerare, ad esempio, che un assessment rappresenta una registrazione momentanea e perde la sua validità dopo poco tempo. Di conseguenza, dopo un massimo di 3 anni un assessment non avrà più nessuna utilità nel dossier personale e dovrebbe essere eliminato. Un dossier personale, malgrado la

tendenza che si registra in molte aziende, non è un documento storico, che serve come fonte storica.

E' consigliabile mantenere pulito il dossier personale ed eliminare ad intervalli di tempo regolari i documenti che non sono più necessari. Se un collaboratore lascia l'azienda, sulla base della legge sulla tutela dei dati, può richiedere che i dati relativi alla sua persona vengano distrutti. Il datore di lavoro può conservare solo il materiale necessario per una corretta tenuta della contabilità (p.es. documenti relativi agli stipendi corrisposti) o necessario per respingere eventuali richieste derivanti dal rapporto di lavoro o da casi di responsabilità. Dovrà distruggere o consegnare al collaboratore i restanti documenti, senza tenerne una copia per sé.

