

Benchmarking sulla Qualità

Il calendario di un'azienda che ha ottenuto la Certificazione di Qualità secondo i vigenti standard internazionali è scandito da un articolato programma di audit, che si pone quale processo di verifica sistematico e documentato per monitorare e verificare l'effettiva attuazione dei modelli di Sistema di Gestione per la Qualità adottati, oltre che dei processi di miglioramento continuo che devono essere via via implementati. Le sessioni di audit che in azienda assumono maggior visibilità, coinvolgendo un po' tutti i settori, sono certamente le visite ispettive periodiche condotte da parte dei funzionari dell'Ente certificatore e quelle interne effettuate ad opera degli esperti aziendali a ciò incaricati, che in ATCM operano in un apposito Staff Qualità; meno conosciute, essendo espressamente rivolte agli "addetti ai lavori", sono le sessioni di audit rivolte ai responsabili delle verifiche ispettive interne, l'attività dei quali pure deve essere periodicamente monitorata, per garantire il corretto e sistematico funzionamento di tutti gli ingranaggi che consentono all'azienda di operare secondo criteri di qualità.

Il più recente audit applicato nei confronti dello Staff Qualità di ATCM è stato condotto la settimana scorsa da parte degli Auditors abilitati di Trieste Trasporti, l'azienda omologa friulana che, essendo certificata già da otto anni, ha così messo a disposizione la propria consolidata esperienza nei processi di gestione della qualità.

L'occasione è risultata davvero preziosa, perché nella circostanza gli addetti ai Sistemi di Gestione per la Qualità delle due aziende hanno anche colto l'opportunità di operare un'approfondita attività di benchmarking proprio su tali sistemi, le cui risultanze sono state formalmente verbalizzate. Il confronto ha spaziato su tutti i processi gestiti, rilevanti ai fini del SGQ, evidenziandone caratteristiche e peculiarità e fornendo un panorama utile agli strateghi delle due imprese che, nella prospettiva di futuri miglioramenti sul percorso della qualità, non devono necessariamente "partire da zero", ma possono cogliere da altri ciò che gli altri fanno meglio e in modo più efficace, adattandolo poi alla propria realtà e magari migliorandolo ulteriormente. E dal confronto, assicura lo Staff Qualità di ATCM, sono uscite informazioni e anche stimoli al miglioramento che potranno essere utilmente colti da entrambe le aziende per una reale crescita sulla strada dell'eccellenza.