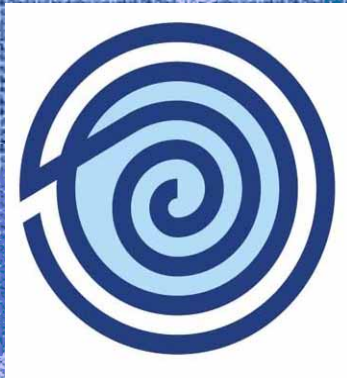


La certificazione e le attività di outsourcing



Relatore:
Michele Falcone
Direttore Amministrativo di
Idra S.p.a.

Chi è Idra

- 1971: Nasce il Consorzio Provinciale per il Risanamento Idraulico del Nord Est
- 2001: Il Consorzio si trasforma in Idra SpA
- 2002: L'Idra S.p.a. ottiene la certificazione UNI EN ISO 9001:2000
- 2003: L'idra S.p.a ottiene la certificazione del
**Sistema Integrato Qualità –
Ambiente - Sicurezza**

Il territorio servito

37 comuni associati

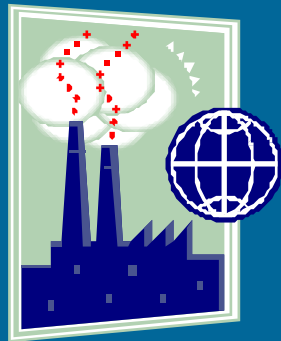
238.000 abitanti

3.000 aziende

36 dipendenti



Idra e outsourcing



E' outsourcer

Fa outsourcing

Cos'è l'outsourcing

E' un processo che porta alla “acquisizione da un fornitore esterno di prodotti o servizi attualmente risultanti dalla diretta attività produttiva e di gestione interna dell'azienda”

La decisione di operare in Outsourcing non è data solamente dalla necessità di ridurre e di rendere flessibili i costi, ma anche dalla sempre maggiore esigenza di affidare la competitività del servizio a specialisti.

Cos'è l'outsourcing

...nel caso in cui la responsabilità complessiva di un prodotto appartenga ad una Organizzazione, il fatto che uno specifico processo (progettazione e sviluppo, fabbricazione, ecc.) venga affidato completamente a terzi (**outsourcing**), non è una giustificazione appropriata per la sua esclusione dal sistema di Gestione per la Qualità

I Processi in outsourcing

Quando i processi o parti di questi siano affidati all'esterno il Gruppo di Valutazione Interno deve verificare che l'Organizzazione mantenga il **CONTROLLO** dei processi affidati e dei relativi parametri, anche se fossero realizzati da un soggetto con SGQ certificato.

Outsourcing: presupposti

- Rapporto evoluto con i fornitori, orientato alla qualificazione ed alla partnership
- Processi interni ed esterni definiti, ottimizzati e formalizzati
- Strumenti e competenze di controllo economico e di conformità
- Conoscenza dei mercati della fornitura e monitoraggio delle loro dinamiche

Idra - outsourcing

Criticità del processo (difficoltà di standardizzazione, impatto sui clienti, funzionamento attuale

**Gestione
Interna**

Partnership

**Esternalizzazione
parziale**

Outsourcing

Maturità, affidabilità del mercato, dei fornitori e valori del business

Idra - outsourcer

La qualità nella pianificazione di

ITEMS DI PERFORMANCE

redditività

soddisfazione dei clienti

miglioramento dei processi

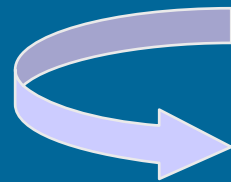
miglioramento conoscenza

Idra - outsourcer

Processo di pianificazione

Processo di progettazione

Condivisione obiettivi con dipendenti e con soci (stockholder)



Documento di pianificazione strategica

Idra - outsourcer

La qualità nella verifica interna ed esterna degli

ITEMS DI PERFORMANCE

redditività

soddisfazione dei clienti

miglioramento dei processi

miglioramento conoscenza

Idra - outsourcer

Verifica redditività: • Bilancio – report trimestrali interni

Verifica soddisfazione cliente: • Contratti di servizio – contratti di commessa – indagini di customer satisfaction

Verifica miglioramento processi: • Report trimestrali interni – indicatori esterni

Verifica apprendimento: • Scheda valutazione – corsi di formazione - addestramento

Idra - outsourcing

**Analisi scarichi
aziende**

**Elaborazione
paghe**

**Interventi
manutenzione
acquedotti e fognature**

**Progettazione
costruzione
opere**



Idra - outsourcing

- Definizione dei requisiti a cui deve rispondere un fornitore

L'ente definisce quali sono le caratteristiche che un fornitore deve avere perché l'attività dell'ente sia conforme al Sistema di gestione della Qualità. (Es. fornitori certificati)

- Valutazione dei potenziali fornitori

Si effettua tramite l'analisi delle risposte che il fornitore dà nel documento di **VERIFICA DELLO STANDARD MINIMO DI QUALITÀ DEL FORNITORE**, oppure tramite una verifica ispettiva da parte di un ufficio competente

Idra - outsourcing

- Esito positivo – contratto
- Esito parzialmente positivo – eventuali azioni correttive da concordare con il fornitore
- Esito negativo - il fornitore viene scartato



Idra - outsourcing

Controllo

Risulta determinante nel processo di outsourcing il controllo delle prestazioni del fornitore

Tra i presupposti dell'outsourcing hanno infatti rilevanza gli strumenti e le competenze di controllo economico e di conformità.