

# **Controllo di gestione e Sistema di Gestione per la Qualità**

*Giovanni Ravelli*

# Le linee generali di un cambiamento

- Percezione dell'ente come un'entità aziendale orientata alla produzione di valore aggiunto per il proprio territorio ed i propri stakeholders
- Capacità di definire programmi e progetti, dandosi degli obiettivi
- Necessità di adeguare la struttura alle necessità dell'ente per costruire un modello efficiente, efficace ma anche economico
- Immaginare un modello capace di adeguarsi continuamente alle esigenze che sopravvivono:
  - Relative al mutamento dei compiti dell'ente
  - Relativi all'utilizzo di nuove opportunità offerte:
    - dall'ordinamento (es. possibilità di esternalizzazione)
    - dalla tecnologia.

# La scoperta del “sistema qualità”

- Ha l’obiettivo di ottimizzare e migliorare costantemente i servizi resi dall’ente (aumentando, di fatto, il valore aggiunto), ma....

- Inevitabilmente non può che monitorare ogni singola fase in cui questo “valore” viene prodotto, cioè.....

- dalla definizione di tutti i momenti in cui si articola la gestione
- dalla definizione chiara dei risultati attesi;
- dalla costante attenzione al quotidiano lavoro svolto da ciascun operatore, inquadrato in un insieme di:

- Processi strutturati, definiti in ogni aspetto (tempi, fasi intermedie, collegamenti trasversali)

- Collegamento con ogni altro aspetto della programmazione dell’ente (PEG – progetti e programmi – obiettivi)

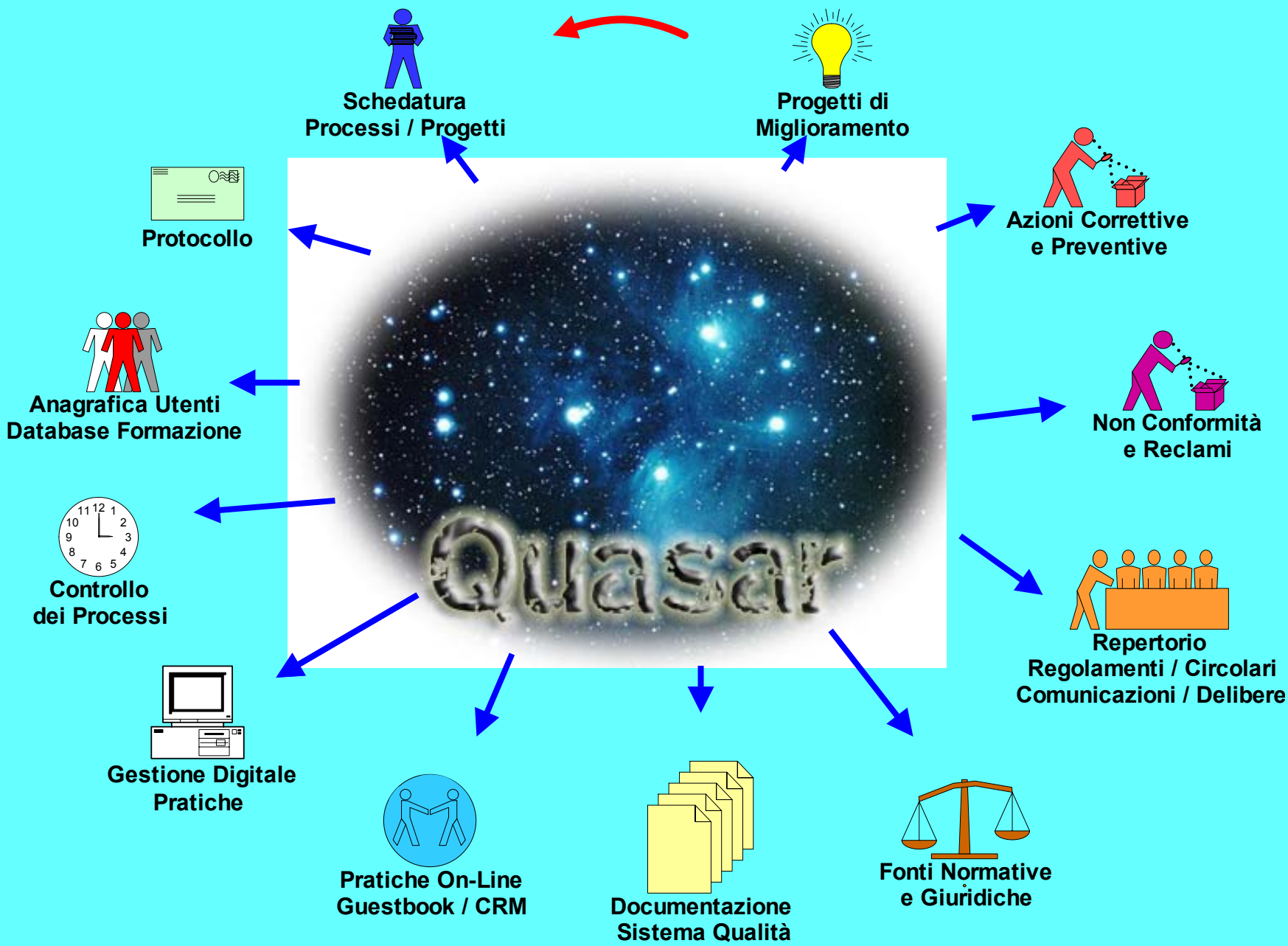
È evidente che la progettazione e realizzazione di un sistema qualità deve rappresentare un momento di completo collegamento tra le diverse strutture in cui è articolato l’ente. (I processi sono quasi sempre interfacciati tra di loro)

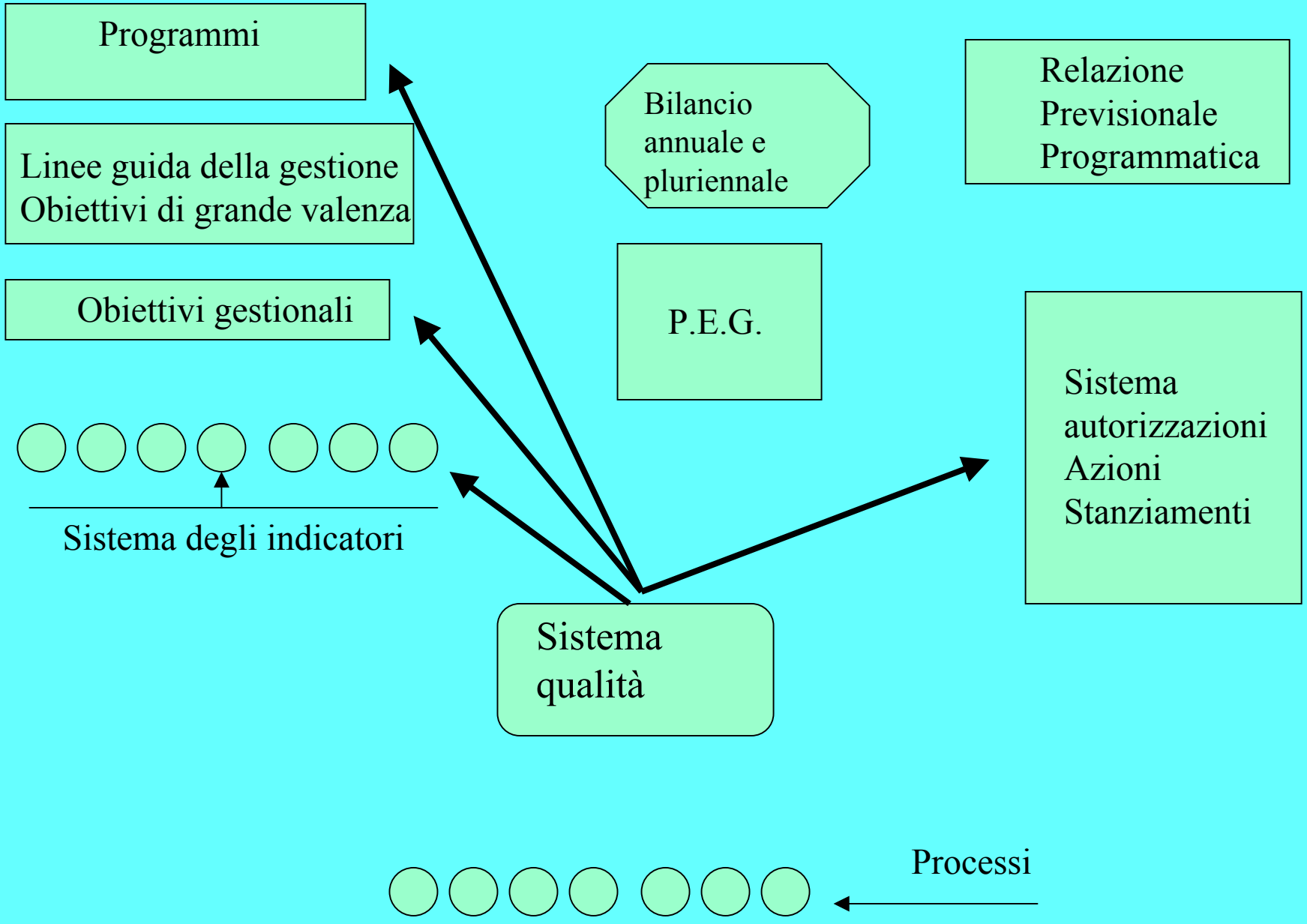
Ne consegue una ingegnerizzazione di tutto un sistema gestionale che, partendo da momento della programmazione, segue in ogni fase l'articolarsi della gestione fino ad arrivare al raggiungimento dei risultati

Si scopre, improvvisamente, che si sta realizzando un elemento fino ad oggi mancante che completa la struttura di governo della azienda

## Perché si può affermare che il sistema qualità è funzionale al completamento del sistema dei controlli

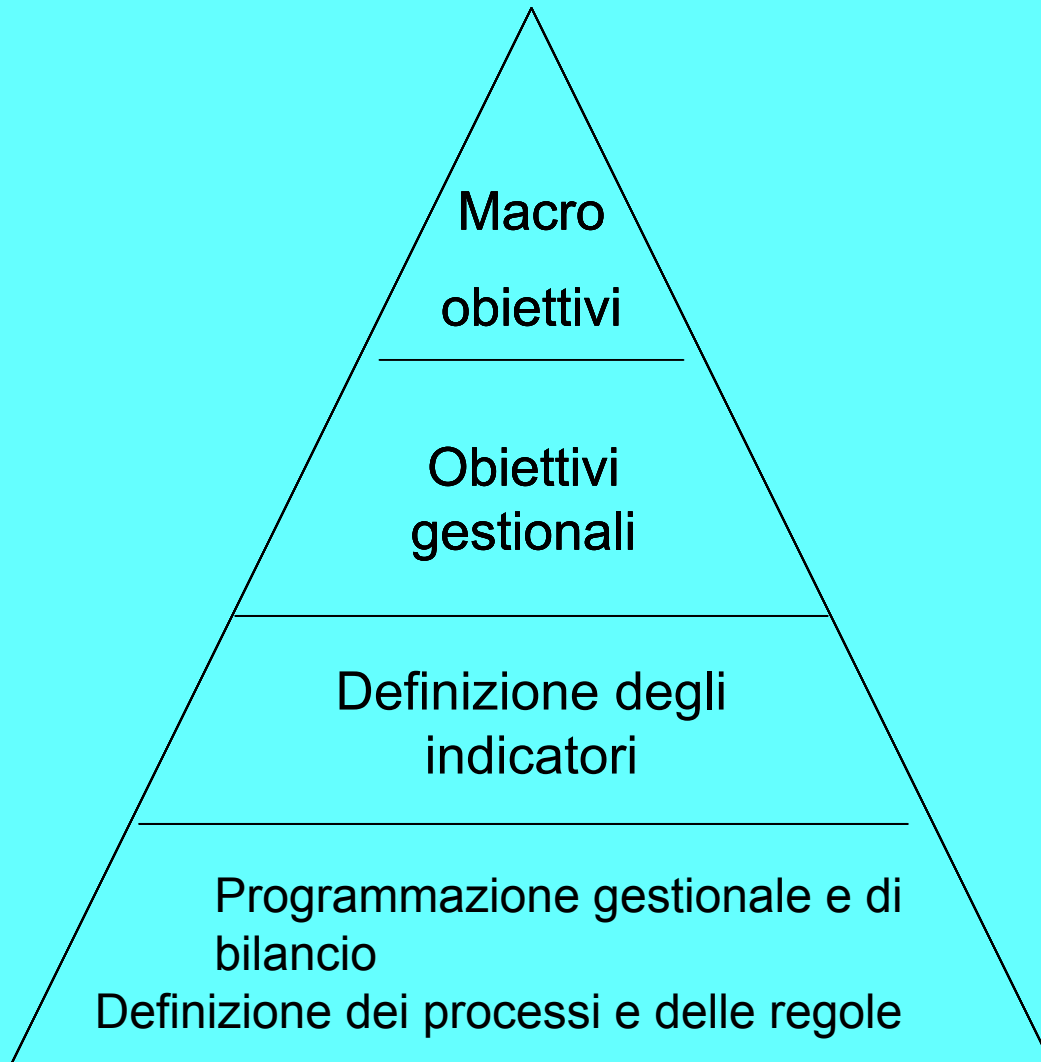
- Definisce in modo preciso e strutturato il sistema dei processi
- Definisce con la stessa logica il sistema degli obiettivi
- Segue in modo interattivo l'avanzamento di ciascun processo;
- Evidenzia le “non conformità”
- Aggiunge ai controlli un prezioso elemento: il punto di vista dell'utente – Customer satisfaction;
- Rappresenta l'indispensabile collegamento tra le diverse componenti del sistema informativo dell'ente;

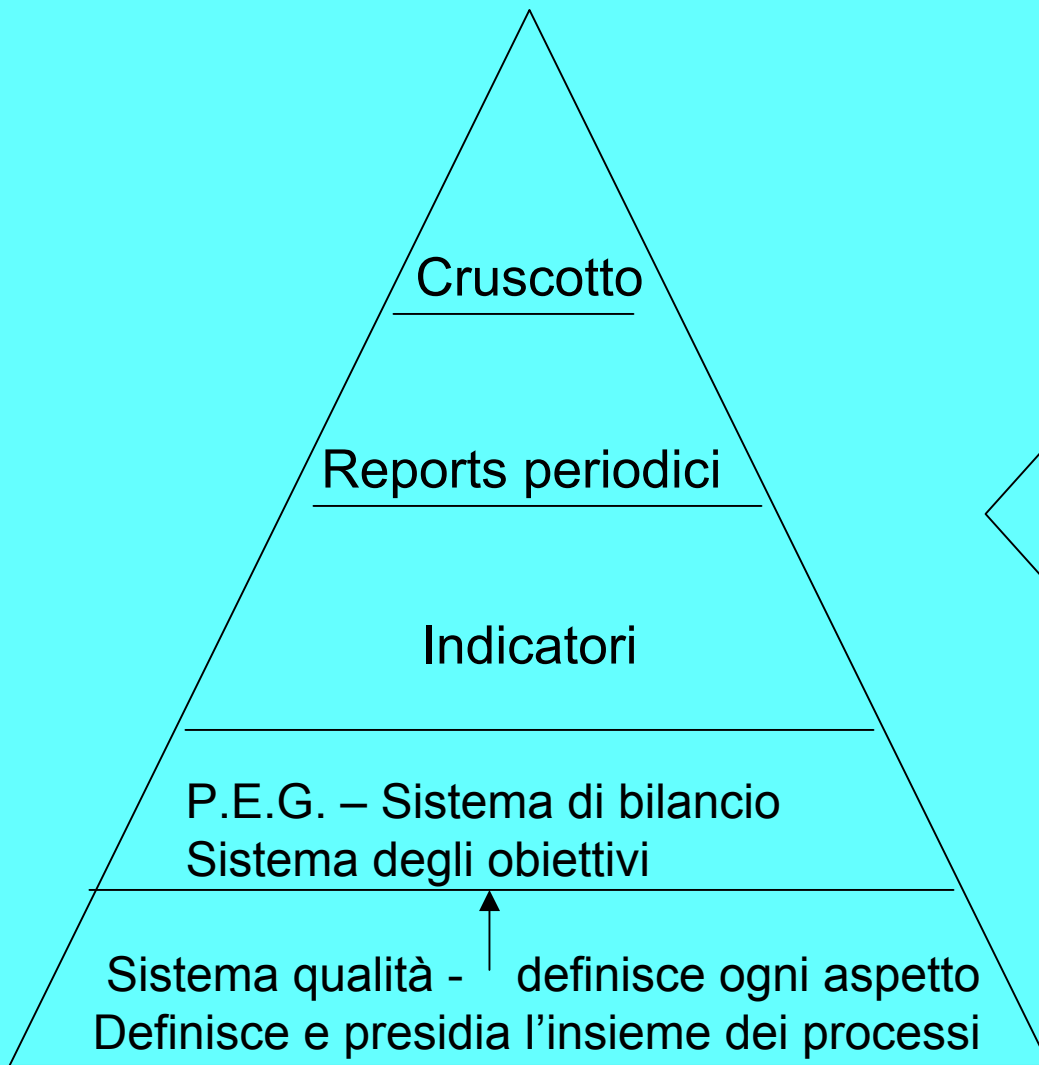




Progettazione del sistema

Programmazione della gestione





Ordinamento

Principi  
contabili

Regolamenti  
propri  
dell'ente

Manuale  
della qualità

Viene inoltre introdotto un controllo esterno

La certificazione di qualità viene annualmente rinnovata;

Il certificatore deve accertare:

- che il sistema sia sempre funzionante e le regole contenute nel manuale vengano osservate;
- Che vengano attuati i momenti di miglioramento costantemente definiti
- Il certificatore rileva eventuali irregolarità assegnando ad esse una più o meno elevata valutazione di gravità;
- Il controllo esterno mantiene costantemente elevata l'attenzione al sistema

- Il “sistema qualità” rappresenta la base di definizione di ogni aspetto della gestione
- Per attivare un efficace sistema di controllo è necessario disporre di una omogenea rilevazione di ogni aspetto rilevante della gestione
- Il “sistema qualità”, con il proprio manuale, può svolgere la funzione che, per la contabilità, è rappresentata dal “sistema contabile” supportato dalle regole predefinite (principi contabili).

Fine