

# Il progetto di certificazione

Luca Gambetti - E-quality S.a.s.

Convegno “La qualità nel mondo della traduzione”  
Roma, 26 Gennaio 2007



# Obiettivi del progetto

- Definire un sistema qualità che sia adeguato, efficace, efficiente, applicato
- Creare consenso intorno al progetto
- Non stravolgere il modo di operare dell'Azienda
- Introdurre modifiche solo se è chiaro il beneficio apportato
- Far diventare la qualità una buona abitudine

Il progetto di certificazione ha ***lunga durata*** e ***bassa intensità***.

# Fasi del progetto

- Definizione dei requisiti
- Kick-off di progetto
- Formazione
- Assessment iniziale
- Realizzazione della documentazione
- Attuazione
- Scelta dell'Ente di certificazione
- Audit di verifica
- Audit di certificazione
- Post – audit e rilascio

# Definizione dei requisiti

Incontro con la Direzione per stabilire:

- Perché ci si certifica
- Quali attività certificare
- Quali norme adottare
- I tempi di progetto
- Le responsabilità di progetto

# Kick – off di progetto

Incontro con tutte le persone dell'Azienda in cui la Direzione comunica:

- Perché ci si certifica
- Il piano di massima del progetto
- Le responsabilità di progetto

e per creare il necessario coinvolgimento.

# Formazione

A questo punto è opportuno che tutti i partecipanti abbiano le basi necessarie per affrontare il progetto. Si parlerà quindi...

- ...dei concetti base della qualità
- ...dei requisiti delle norme scelte
- ...del modo di lavorare attuale

in modo che tutti possano comprendere il significato delle attività che seguono.

# Assessment iniziale

Ad opera di solito di un valutatore esterno qualificato l'Azienda si sottopone al proprio primo audit. Il valutatore segnalerà in un rapporto formale i gap tra l'attuale situazione dell'Azienda.

L'Azienda utilizzerà i gap per redigere un piano di attività dettagliato, coinvolgendo le proprie persone.

Con ogni probabilità molti dei gap riguarderanno aspetti documentali.

# Realizzazione della documentazione

Tutti gli standard prevedono la realizzazione di documentazione obbligatoria, come ad esempio;

- il Manuale per la Qualità
- procedure obbligatorie
- piani
- documenti vari e registrazioni

In questa fase del progetto la documentazione viene realizzata, preferibilmente dalle persone dell'Azienda (e NON da un consulente esterno !)

# Attuazione

In questa fase del progetto – che può durare molti mesi – vengono risolti i gap individuati durante l'assessment.

Le procedure vengono verificate sul campo per valutarne l'efficienza e l'efficacia.

Si passa alla fase successiva solo quando ci si sente davvero pronti; è bene che questa fase duri almeno sei mesi.

# Scelta dell'Ente di certificazione

Quando ci si sente pronti (o quasi) si può pensare alla scelta dell'Ente di certificazione.

L'Ente verrà scelto tenendo conto di:

- esperienza nel settore specifico
- rilevanza nazionale e/o internazionale
- costi (trasferte incluse)

# Audit interno

Prima di “dare il via” all'Ente per la certificazione vera e propria ripeteremo la valutazione iniziale, per essere davvero certi che tutti i gap siano stati rimossi.

Questo audit interno ha anche un'importante valenza psicologica; si abitua infatti le persone dell'azienda ad affrontare nel modo corretto una verifica ispettiva esterna.

Eventuali piccoli problemi vengono individuati e rimossi.

# Audit di certificazione

E' il momento della verità !

Molti mesi di lavoro vengono messi alla prova, ed è inevitabile che si generi un pò di tensione.

Ma se il progetto è stato gestito in modo scrupoloso non ci saranno problemi e le eventuali segnalazioni da parte dell'Ente di Certificazione verranno recepite come ulteriori stimoli per migliorarsi.

# Post – audit e rilascio

Siamo certificati !

E' il momento di mettere in pratica le raccomandazioni dell'Ente di certificazione e di considerare chiuso il progetto.

Da qui in poi *“la qualità”* non sarà un fatto eccezionale, ma entrerà a far parte della normale attività lavorativa.

# Conclusioni

Grazie per l'attenzione  
ed arrivederci sul sito  
[www.en15038.com](http://www.en15038.com)