

Intervista alla Responsabile Qualità di CCS, Paola Brandolini,  
e al consulente Fabrizio Bozzo

## È CERTIFICATA LA QUALITÀ DI CCS

Anna Pisani



In queste pagine alcuni momenti della verifica ISO 9001 a Beira, Mozambico (aprile 2008)

Dotare il CCS di una certificazione di qualità, come fosse un'azienda che deve rispondere ai suoi soci di spese, investimenti, profitti, in una logica di efficacia ed efficienza di tutti gli interventi realizzati. Il CCS non vende prodotti per realizzare profitti, ma realizza progetti finalizzati alla solidarietà e i suoi soci (che si chiamano sostenitori) non si attendono dividendi, ma certamente vogliono sapere come si spendono i soldi che loro danno in solidarietà, sostegno a distanza dei bambini e progetti per migliorare la vita delle comunità in Africa e in Asia.

Ottenere la certificazione di qualità era uno degli impegni che il neo presidente Fernanda Contri aveva assunto, insieme al nuovo consiglio d'amministrazione, al momento del suo insediamento, un anno e mezzo fa, dopo la bufera giudiziaria che aveva azzerato i vertici e messo in ginocchio l'associazione. Ora, e non è poco, quell'impegno è diventato realtà. Le sedi di Genova e di Beira, in Mozambico, hanno ottenuto la certificazione ad aprile 2008 e presto, entro la primavera 2009, saranno seguite da tutte le sedi estere.

È stato un cammino lungo e complesso, e tutt'ora in corso, che ha comportato un grosso lavoro organizzativo, come spiegano Paola Brandolini responsabile qualità del CCS e Fabrizio Bozzo consulente Iter-Reti del sistema gestione qualità: "Ci siamo dotati di nuovi strumenti per razionalizzare i processi organizzativi e di gestione, per analizzare punti deboli e punti di forza, per ottimizzare la gestione dell'organizzazione in termini di efficienza e trasparenza. L'obiettivo del sistema di gestione per la qualità messo in opera in CCS (conforme allo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2000) consiste nel documentare i risultati raggiunti attraverso una costante attività di controllo e monitoraggio. Abbiamo in sostanza definito e previsto l'uso di indicatori per misurare tempi e modi di tutte le azioni di CCS".

### Come funziona la certificazione?

Una volta ultimati i manuali, le procedure e tutti i documenti previsti, si procede alla loro implementazione: bisogna fornire le evidenze che tali strumenti siano utilizzati. A questo punto un ente esterno e indipendente dall'organizzazione viene a controllare che tutto "funzioni" nel senso che quello che si dice sulla carta sia tramutato in realtà operativa e sia conforme allo standard guida. Se la verifica ha esito positivo l'ente stesso rilascia il certificato.

### C'è un ente specifico che fa la certificazione?

L'U.R.S. è un ente inglese che ha un'agenzia a Genova. Ci siamo rivolti a loro per avere la certificazione. Le prime due verifiche, a Genova e Beira, si sono concluse positivamente.

### Facciamo qualche esempio dell'impatto sulle attività dell'Associazione...

Per quanto riguarda i bilanci, l'Iso rafforza i controlli sul flusso finanziario, garantisce che le risorse siano impiegate nei modi e nei tempi giusti. A questo fine, abbiamo realizzato in completa armonia con la norma anche il nuovo sistema informatico per la rendicontazione dei progetti.

Un'altra esigenza che con la certificazione abbiamo cercato di soddisfare è stata quella di migliorare la comunicazione ai nostri sostenitori, per tenerli informati sui progetti che seguiamo e che loro finanziano, quali ad esempio scuole, ambulatori, sostegno alle famiglie. Agli strumenti di comunicazione che già avevamo, come il giornale e le newsletter, se ne sono aggiunti di nuovi: rapporti di comunità, relazioni dalle sedi estere, bilancio di missione, questionari di gradimento e valutazione...

### Su cosa avete lavorato oltre che sulla comunicazione?

Altro tema importante, le risorse umane. Abbiamo investito molto in formazione e gestione dello staff per ottimizzare il lavoro. Abbiamo fatto corsi coinvolgendo anche il personale delle sedi estere, convention, giornate di lavoro full immersion.

Sui progetti abbiamo adottato degli indicatori per verificare se il progetto raggiunge gli obiettivi in termini di tempi, rispetto del budget, monitoraggio dei costi. Infine ci siamo dotati di un nuovo software, rivoluzionando tutto il sistema informatico.

#### **Qual è ora il vostro obiettivo?**

Portare al traguardo della certificazione tutte le sedi estere entro la primavera 2009. E poi arrivare a un bilancio sociale: il documento che viene presentato in questa rivista, il bilancio di missione, è un primo passo in tale direzione.

#### **Siete la prima onlus a ottenere la certificazione?**

Forse non siamo la prima ma certamente siamo una delle poche che ha chiesto e ottenuto l'iso 9001 per le sedi estere. L'esperienza in Mozambico, con la sede di Beira come primo avamposto in cui il sistema qualità è stato messo in opera, è stata in questo senso fondamentale e particolarmente complessa: è difficile rendere "standard" processi operativi e gestionali che si svolgono in un contesto culturale e territoriale completamente diverso dal nostro. Abbiamo scelto un percorso tutto in salita, ma per noi era un passo necessario.

#### **In che senso?**

Era importante dare un segnale di cambio di marcia del CCS. Abbiamo fatto una revisione totale delle strutture operative e dei meccanismi di controllo per un recupero del rapporto di fiducia coi nostri sostenitori. Abbiamo passato il 2007 ad arginare le perdite e a mettere in pista nuovi strumenti. Ora siamo in grado di ripartire gettando il guanto per nuove sfide, compresa quella di riuscire a conquistare la fiducia di nuovi sostenitori...

#### **La certificazione di qualità è la vostra scommessa?**

È uno strumento insieme agli altri, ci ha già aiutato a ridisegnare i nostri progetti operativi, stilare manuali, codificare procedure e linee guida; ci aiuterà d'ora in avanti a lavorare nella logica del "miglioramento continuo", analizzando gli errori commessi, valutando le ragioni per cui si sono verificati, adoperandoci per non ripeterli. Se si tratta di una scommessa, noi siamo determinati a vincerla.



## **GLOSSARIO**

### **Lo Standard Internazionale UNI EN ISO 9001**

Il termine ISO 9000 identifica una serie di norme e linee guida, sviluppate dall'ISO (International Standardization Organization) e quindi riconosciute a livello internazionale, che propongono un modello di gestione per la qualità utile per organizzare e tenere sotto controllo i processi indirizzandoli alla soddisfazione del cliente.

Le norme specificano i requisiti di un modello di sistema di gestione per la qualità per tutte le organizzazioni, indipendentemente dal tipo e dimensione delle stesse e dai prodotti forniti.

UNI EN ISO significa che, una volta emanato dall'ISO, lo standard viene acquisito a livello di Comunità Europea (EN) e infine recepito dal UNI (Ente Nazionale Italiano di Unificazione).

### **Gli indicatori**

Un indicatore è uno strumento in grado di fornire una rappresentazione sintetica di un fenomeno più ampio e complesso. Nel controllo di gestione qualità, l'indicatore fornisce indicazioni relative a uno specifico fenomeno o processo in termini di efficacia, efficienza e/o capacità di ottenere determinati risultati attesi.

### **Il manuale**

Il manuale è uno dei documenti previsti dal sistema qualità, nel quale sono formalizzati, con opportuno e predefinito livello di dettaglio, gli elementi gestionali dell'organizzazione, ovvero il "chi fa che cosa, come, quando e con quali documenti di supporto (registrazioni)".