



TQM-RRVF

TOTAL QUALITY MANAGEMENT
ROTARIANS FELLOWSHIP



La Certificazione di Qualità del Distretto 2080

Già alcuni anni fa, subito dopo aver portato in certificazione di qualità i primi Rotary Club al mondo, l'idea di estendere i benefici di tale processo "virtuoso" a livello di Distretto era subito sembrata naturale; si ricorda come allora tale approccio fosse scaturito dalla considerazione che, al giorno d'oggi, anche il Rotary deve adeguarsi al mondo in cui vive dal punto di vista organizzativo (esigenze quali la copertura assicurativa, la tutela dei dati personali e il corretto recepimento delle tematiche fiscali ne sono la prova). E come a suo tempo enfatizzato su queste stesse pagine, la realizzazione di un Sistema di Gestione per la Qualità ed il successivo percorso di Certificazione non si sostituisce alle procedure rotariane ma le integra in una sfida orientata all'efficienza e all'efficacia dei processi gestiti.

Nel caso dei Distretti, il delicato ruolo di supporto ai Club, che senza configurarsi a livello istituzionale come vero e proprio "controllo" (prospettiva questa che spesso sfugge anche ai Rotariani più esperti), nondimeno li guida nel rispetto delle direttive del Rotary International, tale sfida si rivela ancora più intrigante.

È stato con tali premesse che la TQM-RRVF Total Quality Management Rotarians Fellowship ha affrontato ancora una volta la sfida, accolta con entusiasmo dei Governatori del Distretto 2080 (in carica ed eletto), di aggiungere un nuovo, importante tassello per il miglioramento delle istituzioni rotariane.

Le Fellowship da quando sono nate, agli inizi degli anni 90, aggregano i Rotariani della medesima classifica professionale e non, godono di enorme prestigio, rappresentando in alcuni casi quanto di meglio possa esprimere ogni singola professione a livello internazionale.

Gli scopi istituzionali anche della TQM-RRVF, si possono sintetizzare:

- scambiare esperienze professionali in modo da arricchire il patrimonio culturale specifico dei singoli componenti negli argomenti inerenti la qualità;
- rafforzare i principi etici che devono essere alla base di ogni attività umana attraverso percorsi virtuosi;
- ricercare occasioni per mettere le proprie capacità professionali a servizio della società;
- creare opportunità di formazione e lavoro a giovani dotati, soprattutto se di condizioni socio-economiche disagiate nel più stretto senso del servire rotariano

Con questa mission la TQM-RRVF ha operato anche in questa occasione.

IL PERCORSO DELLA CERTIFICAZIONE

IL SISTEMA QUALITÀ DEL DISTRETTO

Anche in questo caso, progettare e realizzare il Sistema di Gestione per la Qualità di un *Rotary District* o per essere più precisi, della sua organizzazione ha rappresentato una duplice sfida, dati i vincoli rappresentati dalla conformità alla norma ISO 9001 e dal corretto recepimento delle Procedure del Rotary International. Come nel caso dei Club però, il fatto che tali regole nel loro insieme siano allineate ai principi gestionali diffusi in contesti multinazionali ne facilita l'adozione. Ad esempio, la distribuzione controllata dei documenti si avvale di un'area protetta del sito Internet del Distretto (Manuale della Qualità e Procedure distrettuali), mentre i Documenti del Rotary International sono al solito reperibili in quello istituzionale.

I CLIENTI E I FORNITORI

Come sempre, la corretta identificazione di chi assume il ruolo di “cliente” (cioè di fruitore del servizio) e di “fornitore” per una qualsiasi organizzazione è il punto di partenza per lo sviluppo del relativo Sistema di Gestione. Valga ad esempio tutta la complessa e sistematica attività di formazione dei Soci, su cui si avrà modo di tornare. Nel caso dei Club, è naturale identificare il cliente primario con la collettività: in misura limitata, ciò vale anche per un Distretto. Ma i Club, verso i quali l'attività di supporto si estrinseca, si identificano sia come principali clienti sia come una particolare categoria di fornitori, in quanto beneficiari delle sovvenzioni semplificate; con linguaggio corrente, possono correttamente definirsi *partner*. Mentre, ancora una volta, il ruolo di fornitore viene assunto da tutte le entità esterne cui il Distretto affidi l'erogazione di un servizio (caso questo dei “Processi Affidati all'Esterno” o più sinteticamente, dell'*Outsourcing*).

IL RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

Il processo di riesame viene direttamente condotto dal Governatore nel corso delle riunioni del Consiglio Direttivo; come richiesto, i risultati degli audit (sia interni sia esterni), lo stato di attuazione di azioni correttive e preventive e la verifica del raggiungimento degli obiettivi sono i cardini di tale attività.

LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

A differenza di un Club, che ha tra i suoi obiettivi primari iniziative per la crescita dell'effettivo, le risorse umane di un Distretto si identificano con i ruoli predefiniti dall'Organigramma Distrettuale. Oltre però alla formazione delle figure in esso identificate, il Rotary International prevede diverse iniziative formative dirette ai Soci e ai dirigenti dei relativi Club (SIPE, Tesorieri, delegati della Rotary Foundation), la cui frequenza è per questi obbligatoria. Tornando all'organizzazione distrettuale, oltre all'Alta Direzione, identificata con il Governatore in carica, è facile identificare le altre figure previste dalla norma di riferimento. Al Segretario (o i Segretari, come nel caso presente), cui competono funzioni di supporto all'amministrazione del Distretto, compete il ruolo di Rappresentante della Direzione per la Qualità; al Tesoriere, responsabile della gestione economica e finanziaria e quindi anche della qualificazione e del monitoraggio dei fornitori, quello di Responsabile del Processo di Approvvigionamento.

PROCESSI DEL DISTRETTO

I principali processi presenti si possono come prassi distinguere tra quelli dedicati all'Erogazione del Servizio e quelli Gestionali e di Supporto. I primi includono la Negoziazione con le Parti Interessate, la conduzione di Servizi in Outsourcing e l'Erogazione della Formazione; i secondi la Gestione delle Risorse Umane e quelli necessari per la conduzione tecnica del Sistema di Gestione per la Qualità (Audit, Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive, Controllo della Documentazione).

CONTROLLO DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

In generale, il controllo del processo di erogazione del servizio si esplica attraverso la predisposizione della necessaria documentazione e la definizione dei criteri per l'espletamento di tutte le attività con l'individuazione dei fabbisogni di risorse e nella definizione dei programmi e degli strumenti di controllo. Nel caso specifico, i servizi primariamente erogati sono riassumibili nel coordinamento, nel supporto e nella motivazione dei Rotary Club: è in quest'ambito che si inquadrano, ad esempio, le cosiddette visite del Governatore ai Club. Nell'esempio specifico, pianificazione e conduzione delle visite sono rette da una procedura allo scopo predisposta che ovviamente rispecchia quella istituzionale del RI..

SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE

La soddisfazione delle Parti Interessate (organizzazioni partner, utenti o istituzioni) viene valutata sia direttamente, con misure di Qualità del Servizio e di Qualità Percepita. Sistematicamente il Club dovrà valutare la Soddisfazione delle Parti Interessate distribuendo opportuni Questionari di Valutazione; i risultati della valutazione consentono di pilotare il processo di miglioramento.

NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

Le Non Conformità che è possibile riscontrare in un Distretto sono quelle inerenti alle irregolarità nell'erogazione del Servizio, primo tra tutti quello di supporto ai Club; in caso di problematiche critiche o ripetitive, è prevista l'attivazione delle Azioni Correttive più adeguate.

AUDIT

Gli audit interni consentono di verificare la conformità dei processi presenti sia al Sistema Qualità di Club sia alla norma ISO 9001. La “Guida alla Pianificazione dei Club Efficienti” del Rotary International viene utilizzata come supporto operativo della valutazione; un valutatore (auditor) abilitato con esperienza come dirigente di Club o meglio un Past President è sicuramente avvantaggiato nel processo di verifica sfruttando le esperienze già accumulate per aver già ricoperto ruoli organizzativi.

LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

Il punto di partenza e non di arrivo, è il momento della certificazione del proprio sistema di gestione. E' il momento in cui ci si trova a confrontarsi con una "terza parte" che non ha vissuto tutti i momenti dell'implementazione del sistema di gestione e, pur conoscendo bene il Rotary e le sue procedure, si trova in poco tempo a dover analizzare un sistema documentale e delle procedure e prassi organizzative definite in accordo (oltre che alla norma presa a riferimento) alle esigenze della propria organizzazione ed alla strategia (politica) data dal Governatore in carica. Appare evidente fin dai primi momenti della verifica che è determinante per avviare, e mantenerne vivo, l'interesse di un processo del genere una convergenza di intenti e volontà da parte del Governatore in carica, dell'Incoming e del Designato. Soltanto così è possibile dare realmente una prospettiva di miglioramento ad un progetto (anche questo di service se vogliamo, ai Club soprattutto) così faticosamente avviato e portato avanti. E' importante, e così è stato nel caso del Distretto 2080, comunicare e dare evidenza a tutti i Club di ogni momento di questo progetto, ampio spazio infatti è stato dato nella relazione programmatica, nelle continue comunicazioni con i Club così come durante ogni visita del Governatore nel corso dell'anno rotariano. Ottenuta la certificazione, ed ampia è stata la soddisfazione di tutti se non altro per, si intuiva, il tempo e risorse dedicate al Rotary e sottratto alla vita privata, è il momento di "capitalizzare" questo sforzo dando continuità al progetto anche negli anni successivi attraverso un corretto passaggio di consegne non solo di documenti ma anche "motivazionali" anche perché c'è la necessità di mettersi subito al lavoro adeguando il proprio sistema all'evoluzione della norma ISO 9001.

I Rotariani che fanno parte di questa Fellowship intendono quindi mettere a disposizione la propria esperienza professionale - in quanto soggetti cioè che hanno già affrontato tali problemi - per i colleghi che vogliono affrontare la problematica di "mettersi in qualità", ma che hanno dubbi e/o perplessità in merito, nello spirito rotariano del servire.

Gli aderenti alla Fellowship sono Rotariani e agiscono esclusivamente su base volontaria.

Fabio Pasello, RC Milano Rho Fiera Centenario D. 2041 – Socio TQM-RRVF

Giuseppe Lepore, RC Sofia International D. 2482 - Socio TQM-RRVF

15 marzo 2016

Via Albricci 5 – 20136 Milano (I)

Tel.: +39-0258430967 fax: +39-0258435791 e-mail: rotarytqm@tiscali.it sito: www.rotarytqm.it