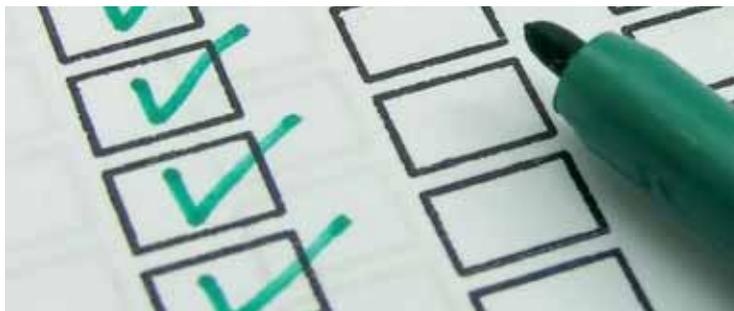


L'Enpav si prepara per il "modello 231" e per la certificazione di qualità

di Sabrina Vivian*

Etica vuol dire responsabilità, qualità vuol dire efficienza. Sono questi i punti chiave di un processo volontario di assestamento e di riorganizzazione a cui si sta sottoponendo il nostro Ente. Una società di consulenza è al lavoro per ottimizzare le attività amministrative e gestionali di Via Castelfidardo.



- **Un ente di previdenza non è un organismo statico.** La continua evoluzione del panorama legislativo, tecnico, ma anche sociopolitico che lo circonda, lo spinge a trovare un continuo riposizionamento, **evitando di diventare un elefante burocratico.** L'obbligatorietà dell'iscrizione non esime dalla ricerca di efficienza e snellezza. Per questo il nostro Ente, pur non essendo obbligato da alcuna normativa, ha deciso di affidare ad una società di consulenza la costruzione del proprio modello relativo al decreto legislativo 231 e la propria certificazione del sistema qualità.

IL "MODELLO 231"

Il decreto 231 dell'8 giugno 2001 ha introdotto nel nostro ordinamento la responsabilità amministrativa di persone giuridiche, società e assicurazioni anche prive di personalità giuridiche. L'Ente si sta quindi sottoponendo all'esame dei consulenti per **identificare le cosiddette aree sensibili, ossia quelle potenzialmente esposte alla violazione delle nor-**

mative vigenti. Questo comporta innanzitutto il disegno dei processi applicati all'interno dell'Enpav, fino ad arrivare alla mappatura completa del *modus operandi* nell'ambito **delle aree definite "a rischio" di reato.** Il risultato è anche un altro: formalizzare le procedure consente di far emergere le eventuali "strozzature" dei processi operativi e di rappresentare con chiarezza la gerarchia delle responsabilità. **Mettere a punto delle regole, che non diventino ovviamente rigidi impedimenti al buon senso, aiuta ad evitare inefficienze e, se del caso, ad individuarle e correggerle nel minor tempo possibile.** Significa anche disegnare con precisione le procedure, ottimizzare il tempo e le energie, **garantire efficienza ed efficacia agli associati,** che in fondo è il vero obiettivo.

Il secondo *step* del progetto consiste nell'identificazione dei possibili reati, tra quelli contemplati dal decreto, che ogni settore dell'Ente potrebbe ipoteticamente compiere. Il passo successivo prevede la rilevazione e l'implementazione, ove necessario, dei processi di controllo esistenti, atti ad evitare che il reato possa effettivamente essere commesso. L'obiettivo dichiarato del "modello 231" è di tutelare l'Ente, in caso di necessità, davanti all'Autorità Giudiziaria: **il modello consente, infatti, di dimostrare che l'Ente si è dotato di un sistema di controllo e vigilanza affinché la fattispecie di reato non trovi attuazione.** Se questo dovesse mai accadere, nessuna responsabilità potrà essere imputata all'Ente, che avrà fatto tutto il possibile per evitarlo.

II SISTEMA QUALITÀ

La certificazione del sistema qualità è un ulteriore progetto che l'Enpav ha avviato e che troverà compimento nei prossimi mesi. Il sistema qualità è un sistema di gestione aziendale, vale a dire un insieme definito di principi, metodi ed obiettivi, che presuppone la schematizzazione delle procedure operative dell'Ente, affinché le stesse rappresentino un chiaro modello di riferimento per tutti gli operatori interni e per gli associati.

La certificazione avviene attraverso un Ente terzo accreditato, che giudicherà la conformità del lavoro svolto attraverso criteri standardizzati nazionalmente, aggiudicando all'Ente il "bollino" di Ente dalla qualità elevata.

L'ottenimento della certificazione non è però l'obiettivo finale, ma il punto di partenza per il consolidamento di un sistema sempre più orientato verso gli associati. Un permanente controllo da parte di un responsabile interno e periodiche visite di controllo, cosiddette *audit*, da parte dell'Ente terzo certificatore garantiranno che si tratta di un preciso impegno dell'Enpav a costruire un processo di miglioramento continuo nel tempo e che diventi appunto garanzia di qualità.

IL VERO AUDIT È CON GLI ISCRITTI

Una delle attività tipiche di un soggetto che ha adottato un modello qualità, è l'invio ad un campione di associati di un questionario di *customer satisfaction*. E così **l'Enpav, attraverso un questionario di poche domande, ha potuto "testare" la soddisfazione dei medici veterinari** in merito ad aspetti, quali: la qualità complessiva dei servizi erogati dall'Ente, la tempestività delle prestazioni ricevute, la struttura/completezza del sito internet, la comprensibilità della modulistica, la qualità dei servizi on line, la chiarezza delle informazioni ricevute, i tempi di risposta alle richieste, la cortesia del personale. Hanno risposto 317 medici veterinari, di cui 188 donne e 129 uomini, con una **larga rappresentatività anagrafica e di anzianità d'iscrizione**: gli anni di nascita variano dal 1933 al 1983; gli anni di iscrizione vanno dal 1958 al 2009. La maggior parte dei veterinari che hanno risposto risultano iscritti attivi (299 su 317 totali) e liberi professionisti (201 su 317). Il questionario prevedeva inoltre uno spazio aperto in cui gli intervistati potevano esprimere idee, suggerimenti, richieste di chiarimento o anche eventuali rimostranze. Questa opportunità è stata colta dalla maggior parte dei veterinari, con risultati utilissimi per l'Ente, che ha potuto prendere atto di **molti suggerimenti illuminanti e critiche costruttive.**

*Direzione Studi

LA PAGELLA DELL'ENPAV

I veterinari sono stati invitati a rispondere attribuendo un punteggio che andava da un **minimo di 1** (votazione che esprimeva un grado di soddisfazione scarso) **ad un massimo di 4** (votazione che esprimeva un grado di soddisfazione ottimo). Le medie dei risultati sono state confortanti per l'Ente:

Qualità complessiva prestazioni	2,91
Tempestività prestazioni	2,98
Struttura/completezza del sito	2,98
Comprensibilità modulistica	2,87
Qualità servizi on line	2,93
Chiarezza informazioni	2,96
Tempi di risposta	2,9
Cortesia del personale	3,38