

Entro l'anno il "bollino" qualità

a cura della Direzione Studi

L'Enpav si prepara a standardizzare metodi e procedure, per migliorare l'efficienza e la propria capacità di adattamento ai mutevoli scenari previdenziali e normativi. La certificazione sarà il punto di partenza per una gestione sempre più attenta agli iscritti. Consolidamento e flessibilità.

- **Pur non essendovi obbligato da alcuna normativa, il nostro Ente ha deciso di intraprendere il progetto per la certificazione di qualità delle proprie procedure.** L'Enpav è infatti convinta che l'obbligatorietà dell'iscrizione non esima dalla ricerca continua di miglioramento in efficienza, snellezza ed ottimizzazione delle attività che svolge, perché questo significa un miglior servizio per gli iscritti.

Il percorso della certificazione è iniziato con **il disegno preciso delle procedure applicate all'interno di ogni direzione**, il che ha consentito di realizzare la mappatura completa dei diversi processi operativi. Ridefinire tutte le procedure ha permesso di individuare quei colli di bottiglia che rendevano meno fluido il processo operativo e **stabilire la gerarchia delle responsabilità, rendendo così più agevole individuare chi fa cosa e come**. Questo percorso porterà, quindi, alla schematizzazione delle regole organizzative dell'Ente, perché possano rappresentare un chiaro modello di riferimento per tutti gli operatori interni e anche per gli iscritti.

Stabilire 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 ottenere procedimenti più snelli e precisi, meno dispersioni di tempo ed energie e maggiore **efficienza ed efficacia per tutti gli iscritti che, in fondo, è il vero obiettivo**.

Il senso del percorso intrapreso dall'Ente è l'avvio di un processo di costante monitoraggio e miglioramento delle proprie procedure e modalità lavorative. Una revisione che aiuterà l'Ente a

riposizionarsi di continuo sulle esigenze dei medici veterinari, a diventare un'organizzazione in evoluzione in **risposta alla mutabilità del panorama legislativo ed economico**.

Il sistema qualità è un insieme definito di principi, metodi e strumenti in grado di guidare la gestione aziendale dalla pianificazione all'esecuzione e al controllo, garantendo una costante ed efficace integrazione di tutte le azioni messe in atto. La certificazione avverrà attraverso un Ente terzo accreditato, che verificherà la conformità del lavoro fatto attraverso criteri standardizzati per poter riconoscere all'Ente il "bollino" di Ente dalla qualità elevata. Questo percorso sarà completato entro la fine di quest'anno.

Un responsabile interno del sistema qualità, in comunicazione diretta con la Presidenza e la Direzione Generale, avrà poi il compito di monitorare direttamente dall'interno e salvaguardare il rispetto delle regole fissate.

Come detto, non si tratta di processi che vedranno la fine nel momento del loro inizio: un permanente controllo da parte di un responsabile interno e periodiche visite di controllo, cosiddette audit, da parte dell'Ente terzo certificatore garantiranno il preciso impegno dell'Ente a costruire un processo di miglioramento continuo nel tempo per offrire una reale garanzia di qualità.

Si veda anche l'articolo "L'Enpav si prepara per il modello 231 e per la certificazione di qualità" pubblicato su 30giorni di aprile, 2010.

La previdenza