



Case History: Progettazione e sviluppo di un Sistema di gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000, presso OROBICA GAS S.p.a. e SOBER GAS S.p.a. (Giugno 2002 – Gennaio 2003)

Le due aziende presso cui è stato condotto il progetto operano entrambe come società di distribuzione del gas naturale (metano) sui territori di un considerevole numero di comuni della provincia di Bergamo.

Il progetto è stato condotto parallelamente presso entrambe le aziende, nello stesso periodo. In questo modo è stato possibile ottimizzare i tempi di sviluppo dei Sistemi di Gestione e di formazione del personale, ed è stato inoltre possibile rendere comune a entrambe le Aziende il know-how di ognuna di esse.

➤ **Il punto di partenza**

La recente introduzione del D.Lgs. 164/00 (Decreto Letta) ha imposto alle aziende la separazione contabile e societaria delle attività di vendita e distribuzione del gas. Pertanto il primo passo che è stato condotto è stata l'individuazione e la separazione gestionale delle attività afferenti la vendita, da quelle relative alla distribuzione, con conseguente ripartizione delle risorse e delle relative responsabilità.

La conseguenza più immediata della suddetta separazione, che di fatto si è rilevata di maggior impatto per entrambe le società di distribuzione, è stato il radicale cambiamento del mercato di riferimento, ossia non più gli utilizzatori del gas, bensì le società di vendita che intendono utilizzare il servizio di distribuzione per garantire l'approvvigionamento del metano ai propri clienti, ossia gli utilizzatori.

➤ **Obiettivi**

Definire presso entrambe le organizzazioni un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000, quindi ottenerne la relativa certificazione da un organismo accreditato presso il SINCERT

➤ **Le fasi del progetto**

1) Identificazione e mappatura dei processi aziendali e delle relative interazioni.

Presso entrambe le aziende sono stati identificati i seguenti processi:

1. Gestione per la Qualità (gestione dei documenti e responsabilità della Direzione)
2. Gestione delle risorse
3. Commerciale
4. Progettazione
5. Approvvigionamento
6. Realizzazione e ampliamento delle reti
7. Erogazione dei servizi agli utenti (per quanto di competenza alle Società di distribuzione)
8. Misurazioni, analisi e miglioramento

2) Definizione della struttura organizzativa (organigramma e mansionario) e della Politica per la Qualità aziendale.

3) Definizione delle procedure e delle istruzioni necessarie alla descrizione gestionale ed operativa delle attività componenti i processi individuati.

4) Definizione del Manuale della Qualità come riassunto e presentazione schematica e complessiva dei Sistemi di gestione per la Qualità di entrambe le Aziende.

5) Attività operative necessarie alla prima implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità:



- definizione e riesame dei contratti per la vendita del servizio di trasporto del gas
- valutazione e qualifica dei fornitori
- taratura degli strumenti di misura necessari al monitoraggio dei servizi erogati e dei relativi processi
- qualifica dei saldatori in conformità alle norme UNI EN 287-1:1993 (tubi in acciaio) e UNI 9737:1997 (tubi in polietilene), servendosi dei servizi offerti da enti opportunamente accreditati
- primo monitoraggio dei processi secondo il programma e gli indicatori stabiliti
- prima indagine di customer satisfaction mediante questionario e tecniche di elaborazione dei dati acquisiti
- verifiche ispettive interne condotte dal consulente mediante apposita lista di riscontro definita sulla base dei sistemi di gestione aziendali
- riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte della Direzione, preceduto dalla stesura di una relazione sullo stato della Qualità in azienda (dati di ingresso al Riesame)
- riesame della politica per la Qualità e definizione degli obiettivi di miglioramento e dei relativi programmi (out put del riesame)
- richiesta di certificazione dei Sistemi di gestione per la Qualità ad un Ente accreditato SINCERT
- verifica ispettiva di certificazione da parte dell'Ente. La verifica è stata condotta in modo congiunto presso entrambe le aziende, con conseguente considerevole risparmio di tempo e risorse
- rilascio dei certificati di conformità di entrambi i Sistemi di Gestione per la Qualità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000.

➤ **Metodologia e modalità di realizzazione**

- Formazione iniziale di tutto il personale su contenuti generali delle norme di riferimento e sugli scopi e gli obiettivi dei Sistemi di gestione per la Qualità
- Interviste, colloqui e discussioni con gli operatori coinvolti in tutte le aree e tutti i processi aziendali
- Formazione On the Job del personale coinvolto nel progetto, su aspetti specifici afferenti le proprie aree di lavoro e le relative tecniche di gestione e di controllo
- Presentazione e condivisione del lavoro svolto con la direzione e/o il proprio rappresentante.

➤ **Planning**

8 mesi

➤ **Impegno risorse**

50 giornate in totale

➤ **Risultati raggiunti**

- Entrambe le aziende hanno conseguito, nel febbraio 2003, il certificato del proprio sistema di gestione per la Qualità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000, sotto accreditamento SINCERT.
- Presso entrambe le Aziende si stanno valutando e quantificando i risultati in termini di:
  - soddisfazione dei Clienti
- efficienza dei processi, intesa come rapporto tra indicatori di efficacia delle attività e relativi costi.

**Per ulteriori informazioni scrivi a : [commerciale@custodia.it](mailto:commerciale@custodia.it)  
oppure chiama 035 222772**