



Il Progetto Certificazione Qualità En Uni Iso 9001/2000 di ALAR/CST

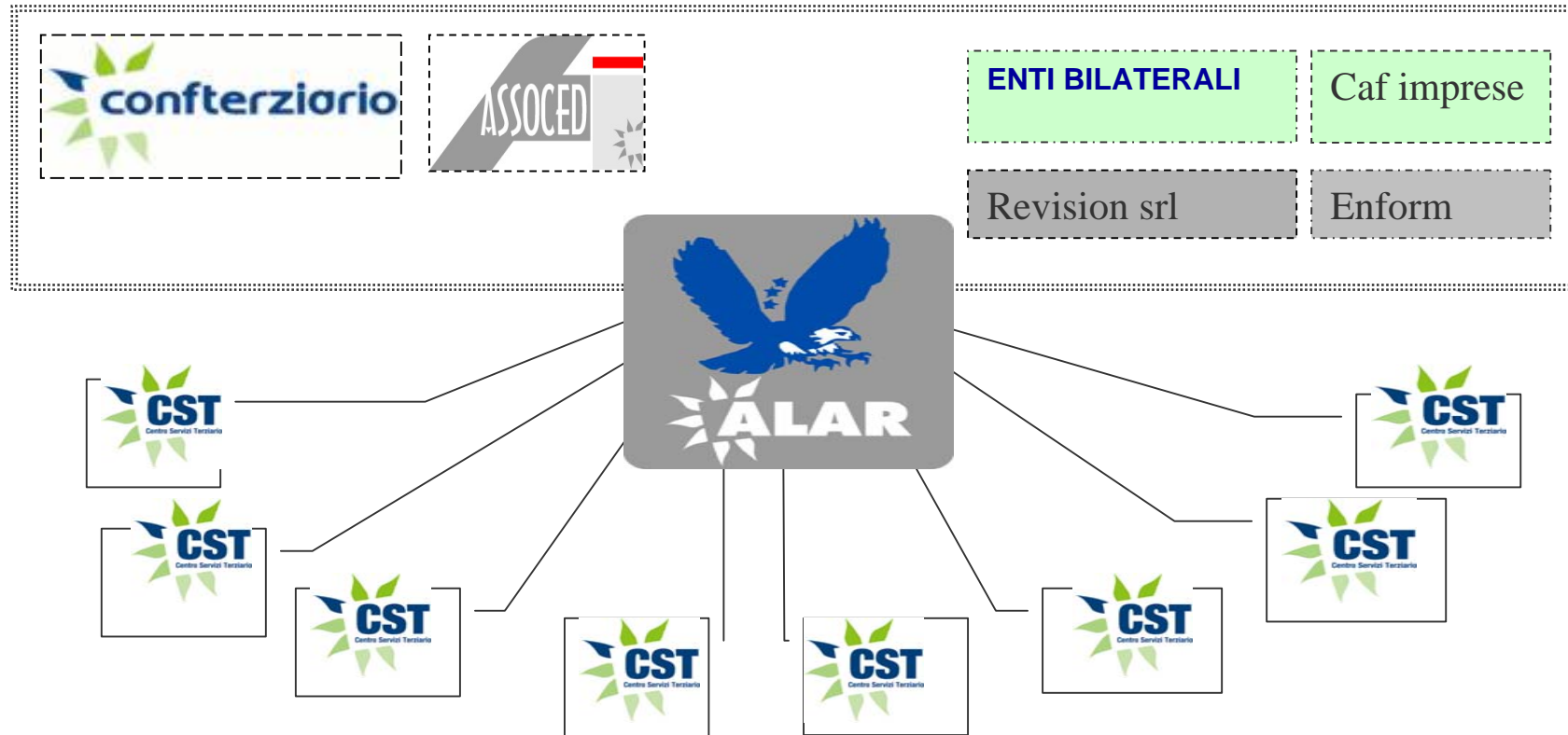
Presentazione

Cos'è il "Sistema di Qualità" e la "Certificazione"
Presentazione del Progetto di Certificazione di Qualità
L'esclusività e i vantaggi
La norma ISO 9001 per la Certificazione di Qualità
Presentazione generale del "Manuale di Qualità e le procedure
Le visite esterne di controllo, da parte dell'Ente di Certificazione
L'iter di formazione e l'assistenza per la Certificazione di Qualità
Le visite di assistenza alla Qualità presso le sedi



Gli obiettivi:

Certificare il sistema confederale, iniziando da ALAR e le strutture territoriali, i CST



La carta vincente per essere all'avanguardia



La filosofia della Certificazione di Qualità

INNOVAZIONE e QUALITA'

La carta vincente per essere all'avanguardia

COS'E' LA QUALITA'

La qualità di un servizio è rappresentata dalle caratteristiche che gli consentono di **soddisfare le attese dell'associato** che lo utilizza.

Non si può quindi individuare un **livello "assoluto" di qualità**: sono le esigenze degli utilizzatori a definire di volta in volta le caratteristiche che il servizio deve possedere per soddisfarli.

Il livello di qualità richiesto dall'Associato deve poi essere raggiunto in modo **costante nel tempo** e per questo è necessario che siano coinvolte tutte le funzioni della struttura di servizio (CST).

La certificazione di qualità non è un fatto solamente tecnico del **CST**, ma coinvolge aspetti organizzativi e gestionali e va a coinvolgere la direzione e tutto il "**SISTEMA ORGANIZZATIVO di ALAR** e delle strutture collegate.

La certificazione di Qualità del CST diventerà l'ottimizzazione dell'organizzazione, del controllo e dell'esecuzione dei "Processi produttivi dei servizi" poiché saranno il frutto di precisi orientamenti standardizzati in stretto rapporto tra qualità ed efficienza.



La pregevolezza dell'efficienza

Impostando la propria attività secondo i criteri indicati nelle norme di riferimento, l'Alar e tramite i CST può assicurare ai propri Associati che i propri servizi **raggiungono un alto, e determinato, livello di qualità.**

Soprattutto che sono in grado di mantenerlo nel tempo, con un costante impegno al miglioramento e tenendo sempre presenti le esigenze dell'ASSOCIATO.

Il timore dei CST è che recepire le norme ISO 9001 significhi appesantire con inutili procedure formali una struttura aziendale la cui competitività è basata su caratteristiche di flessibilità e agilità.

In realtà un corretto approccio alla norma permette di instaurare un sistema qualità efficiente anche in piccole strutture associative.

La scelta di ottenere la certificazione del sistema qualità della struttura è sicuramente nella giusta prospettiva rispetto allo sviluppo presente e futuro del mercato, perché oltre a **costituire un elemento di forte distinzione assicura ad Alar tramite i CST all'assistenza alle pmi associate.**



La Ratio dell'inevitabilità dei ruoli



La carta vincente per essere all'avanguardia

PERCHE' ADOTTARE UN SISTEMA QUALITA' Ma quali sono i motivi che spingono ALAR (Associazione maggioritaria) e i CST (Intermediari fiscali) a mettere in atto un sistema qualità?

Premessa:

I Professionisti iscritti agli Ordini quali:
Dott. Rag. Consulenti lavoro, Notai, Avvocati

→ appartengono ad **ALBI PROFESSIONALI**
ed hanno la **FEDE PUBBLICA**

È l'elenco ufficiale degli appartenenti a una determinata categoria o settore, tenuto dall'Ordine o dal Collegio in cui gli iscritti sono abilitati a esercitare la professione. Si tratta di una forma di pubblicità per quanti necessitano dell'opera di professionisti, che assicura la tutela della fede pubblica, ossia il corretto comportamento dei professionisti nei confronti di chi si affida loro.

Le Associazioni di Categoria

→ Sono "Parti Sociali"
per aver la **FEDE PUBBLICA** l'Associazione e i propri "Centri Servizio" devono essere certificati da un Ente di Certificazione

Le Associazioni/Confederazioni sono riconosciute quale rappresentanti dei diritti dei propri associati a livello nazionale e internazionale per affermare il ruolo del proprio settore economico sociale nei confronti delle Istituzioni politiche, economiche, previdenziali, assistenziali sia nazionali e locali.

L'utente è genericamente informato e tutelato su una garanzia minimale della persona o della struttura cui si rivolge.