

QualiWare®
Analysis srl

Pubblica Amministrazione

Migliorare la qualità dell'amministrazione

QualiWare®

QualiWare® è la soluzione software per i sistemi di gestione basati su requisiti normativi quali ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO-TS 16949, e per l'integrazione dei sistemi stessi. Le sue potenzialità spaziano dalla Gestione del Sistema Qualità alla Gestione delle Risorse Umane, dalla Gestione di Contenuti e Documenti Elettronici alla Gestione del Processo di Produzione. È disponibile a moduli indipendenti, con licenze per utenti contemporanei o per postazioni di lavoro e ha ampie possibilità di interfacciamento con il sistema informatico esistente.

Ulteriori informazioni sul sito www.qualiware.it

REQUISITI DI SISTEMA

- **Server**
- RAM: 2 Gb
- SO: Windows 200x (32 o 64 bit)
- Database: Microsoft Sql Server, Oracle, Firebird
- Web server: IIS
- Mail server: Microsoft Exchange, Lotus Domino, SMTP

- **Client**
- RAM: 1 Gb
- SO: Windows XP, Vista, Seven (32 o 64 bit)
- Mail client: qualunque client
- Browser: Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari (anche per iPad)



Sono sempre più numerose le Pubbliche Amministrazioni che decidono di operare seguendo gli standard delle norme della Qualità, le ISO 9001, come strumento e garanzia di ottimizzazione delle risorse ed efficienza amministrativa. L'adempimento dei requisiti normativi nelle realtà pubbliche presenta aspetti di particolare complessità difficilmente gestibili se non attraverso uno strumento informatico in grado di snellire gli adempimenti richiesti dalle norme ISO e consentire una raccolta dati costante e sicura, oltre ad una contestuale rintracciabilità e rielaborazione statistica.

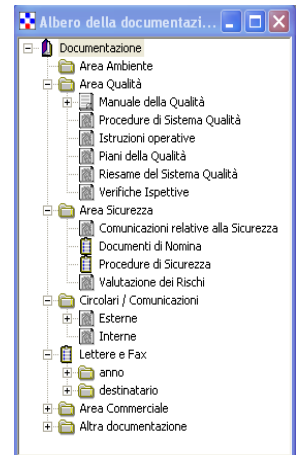


Una gestione informatizzata è necessaria anche ai fini di requisiti normativi cogenti (come la normativa 231 sulla trasparenza amministrativa o 196 sulla Privacy) e non va vista solo ai fini delle certificazioni ISO 9001, ISO 27001, SA8000, bensì nell'ottica di una organizzazione che risulti veramente snella ed efficace: documenti e dati devono essere oggetto di reperibilità immediata, sicurezza nella conservazione, accesso protetti, gestione dati internet ed intranet, riepiloghi e statistiche sempre disponibili. La nostra soluzione è QualiWare, un software dedicato flessibile e totalmente configurabile, utilizzato da numerose aziende private ed enti pubblici di ogni dimensione.

Gestione della Documentazione

Per un ente pubblico, la gestione della documentazione è estremamente importante: i cicli di workflow generalmente previsti dalle procedure di Qualità (redazione, verifica, approvazione, distribuzione, revisione, conservazione dello storico) in QualiWare sono interamente informatizzati tramite un modulo completo e di semplice utilizzazione che garantisce l'immediata rintracciabilità dei documenti, la sicurezza nella protezione dei dati (controllo degli accessi, ripartizione delle responsabilità di redazione, verifica, approvazione, mera consultazione), la registrazione delle date di intervento sui documenti, la gestione delle revisioni e la distribuzione in forma controllata.

La visualizzazione ad albero consente una gestione ordinata di tutta la documentazione: dunque non solo gestione della documentazione dell'area Qualità ma gestione di qualsiasi tipo di documento (area sicurezza, ambiente, tecnico, legislativa, ecc).

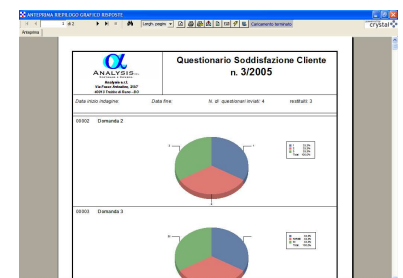


Il modulo documentazione è completamente gestibile anche su interfaccia web. I vantaggi derivanti dall'utilizzo via web sono evidenti: rapida pubblicazione e distribuzione dei documenti resi così facilmente disponibili ai soggetti destinatari, sia interni all'Amministrazione Pubblica sia esterni. Infine, un ruolo molto importante lo svolge la funzione di importazione automatica delle e-mail da una o più cartelle di Outlook: il programma può incollare automaticamente le e-mail in una cartella predisposta nell'archivio documentale, in cui i campi tipici della posta elettronica (mittente, data e ora di invio, categoria, ecc.) sono associati a campi custom della categoria stessa.

Le Indagini Satisfazioni Utenti

La ricerca della soddisfazione dell'utente, oltre ad essere requisito imprescindibile per la certificazione, è sicuramente l'obiettivo fondamentale di ogni ente pubblico. E' pertanto importante poter valutare e monitorare questa soddisfazione, in modo rapido e proficuo.

Lo strumento principale per la valutazione della soddisfazione dell'utente è rappresentato da un questionario informativo sulla qualità percepita.



QualiWare consente di impostare dei questionari di indagine su determinati requisiti - consentendone la compilazione anche via internet - e di registrare le risposte in modo da calcolare l'indice di soddisfazione ed elaborare i risultati in un grafico.



Pubblica Amministrazione

Migliorare la qualità dell'amministrazione

Gestione delle Segnalazioni e dei Reclami

Questa funzionalità, nata proprio dalle esigenze di un ente pubblico, è estremamente utile: consente infatti di gestire reclami e segnalazioni provenienti non solo da utenti diretti, ma anche da utenti non codificati, anche e soprattutto via web.

La scheda di Gestione Segnalazioni e Reclami consente infatti di registrare rapidamente qualsiasi tipo di segnalazione, proveniente da un utente già codificato o da un qualsiasi utente esterno anche non codificato. La segnalazione può provenire dal Web e da lì venire automaticamente importata in questa scheda.

Qui possono essere inseriti oggetto e descrizione della segnalazione, responsabile dell'esame della segnalazione e testo della risposta da fornire all'utente segnalatore. Può essere inviata automaticamente una e-mail all'utente stesso.

La gestione segue tutti i requisiti della norma, tenendo traccia del redattore, dell'esaminatore e dell'approvatore con le relative date.

Dalla scheda di Gestione Segnalazioni e Reclami è possibile creare un modulo di Non Conformità. È infine possibile ottenere riepiloghi e statistiche sulle segnalazioni.

Gestione delle Non Conformità e delle Azioni sul Sistema Qualità

Il Modulo permette una gestione completa, facile e veloce delle Non Conformità, adeguata a qualsiasi esigenza:

- Redazione dei moduli per il trattamento delle Non Conformità, con tutti i dati riguardanti la fonte della non conformità, la descrizione, le cause, le persone coinvolte, la gravità, le verifiche effettuate.
- Gestione delle Azioni Correttive, Preventive e Migliorative da intraprendere sul Sistema Qualità ai fini della correzione o prevenzione delle Non Conformità

Gestione delle Verifiche Ispettive

Il modulo Verifiche Ispettive consente, in una prima fase, di pianificare e preparare le verifiche ispettive ed, in una seconda fase, la loro esecuzione e la relativa registrazione dei risultati.

La Scheda offre la possibilità di scegliere fra due tipi di Verifiche Ispettive:

- verifiche generali, sulla base di una lista di riscontro opportunamente impostata ed alla quale fare riferimento;
- verifiche di ricognizione, senza un questionario da compilare, da redigere con semplici note di commento.

Vi è inoltre la possibilità di inserire le eventuali osservazioni e/o Non Conformità riscontrate e di stabilire collegamenti con le azioni correttive intraprese.

Gestione delle Risorse Umane

Il modulo di Gestione delle Risorse Umane è stato realizzato in modo da consentire un collegamento diretto, e con esso una verifica costante, tra le competenze di cui necessita ciascun organo ed ufficio in via teorica e le competenze reali che il personale possiede, anche a seguito della formazione seguita, in modo che ciascuno sia assegnato ai ruoli più idonei.

- La scheda Dati del Personale registra i dati relativi alle competenze possedute, alle funzioni svolte, all'ufficio di pertinenza ed ai corsi di formazione seguiti.
- La scheda Rapporto di Addestramento permette la pianificazione e la verbalizzazione di corsi di addestramento, aggiornamento, qualificazione o affiancamento sia per singola persona che per funzione.
- La scheda Enti permette di definire gli uffici interni, evidenziandone le dipendenze reciproche o le semplici assistenze.