

## Sud Sistemi

### Termini e Definizioni

Codice documento: MdQ03-15  
Redatto da: RGQ E. Carella  
Verificato da: RGQ E. Carella  
Approvato da: Pres. C.d.A. V. Manzari

<b>Data emiss. o revisione</b>	<b>Stato versione</b>	<b>Motivo revisione</b>	<b>Chi</b>
17/07/09	MdQ03-13	Adeguamento edizione 2008	RGQ
24/06/13	MdQ03-14	Adeguamento riferimenti normativi	RGQ
01/03/17	MdQ03-15	Adeguamento edizione 2015	RGQ

## INDICE

<b>Paragrafo</b>	<b>Titolo</b>
1.	RIFERIMENTI NORMATIVI
2.	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI
3.	DEFINIZIONI E TERMINOLOGIE TECNICHE ADOTTATE

## 1. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente Manuale della Qualità soddisfa le indicazioni delle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia;
- UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di Gestione per la Qualità – Requisiti; |15|
- UNI EN ISO 9004:2009 Gestire un'Organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità (linea guida); |14|
- UNI EN ISO 10013 Guida alla elaborazione del Manuale Qualità.

## 2. DEFINIZIONI ed ABBREVIAZIONI

Se non diversamente indicato, nel presente manuale vengono rispettate le definizioni e la terminologia della norma UNI EN ISO 9000:2015.

Si utilizzano inoltre le seguenti abbreviazioni:

C.d.A.: Consiglio di Amministrazione

RGQ: Responsabile Gestione Qualità

C.T.: Coordinatore Tecnico

D.C.: Direttore Commerciale

D.A.: Direzione Amministrativa

A.R.: Amministratore di Rete

P.I.: Progetti di Investimento

Sez.: Sezione

S.Q.: Sistema Qualità

SGQ: Sistema Gestione Qualità

N.C.: Non Conformità

A.C.: Azione Correttiva

MdQ: Manuale della Qualità

PGQ: Procedura Gestione Qualità

MOD.: Modulo della Qualità

FLC : Flow Chart

H.L.: Help Line

AM: Analisi e Miglioramento

GP: Gestione del Processo

RD: Responsabilità della Direzione

GR: Gestione Risorse

### 3. DEFINIZIONI E TERMINOLOGIE TECNICHE ADOTTATE

1) Si ritiene opportuno specificare che il modello della "**lean organisation**", si ottiene attraverso manovre ed operazioni di downsizing, delayering, outsourcing e reengineering dei processi aziendali caratteristici. Le parole chiave sono flessibilità e integrazione delle competenze, parole in grado di interpretare il mutamento della definizione del concetto di organizzazione, progressivamente allargatosi fino a comprendere il mercato e le relazioni sociali. Pertanto la ricerca di forme organizzative più "flessibili" corre parallela al cosiddetto "alleggerimento" organizzativo, governato attraverso processi di decentramento e focalizzazione sulle parti più critiche del sistema "azienda", le cosiddette "core competencies". La necessità di accorciare la distanza tra organizzazione e mercato ha significativamente inciso sul modo di lavorare, sulla relazione tra azienda e lavoratore, sulla valorizzazione delle professionalità e competenze individuali.

2) Il modello di **organizzazione a rete** consente nuove configurazioni aperte e flessibili: questo modello è il frutto di interrelazioni tra imprese che si ridefiniscono continuamente a seconda delle esigenze di mercato, la conseguenza immediata è che i confini delle singole imprese sono indefiniti, con il vantaggio di spostare la competizione da corporate a sistemi di imprese.

3) Il **telelavoro** è l'uso di un ufficio remoto, spesso situato nella propria abitazione, collegato attraverso la rete telefonica a una rete aziendale. Attraverso la rete, l'impiegato accede a tutte le risorse, proprio come se si trovasse in ufficio, senza però perdere tempo per raggiungere il proprio posto di lavoro. Il telelavoro nasce quindi dall'idea che i dipendenti contribuiscano in modo migliore alle sorti della propria azienda quando possono lavorare secondo il proprio stile e le proprie abitudini di vita, mantenendo l'accesso alle informazioni aziendali e agli strumenti per elaborarle, grazie a un uso più efficace del tempo, alla maggiore concentrazione e alla riduzione dello stress.

4) Il **C.R.M.** è una filosofia di business, un'attitudine verso gli addetti ed i clienti, supportata dai processi e dai sistemi. Lo scopo è la costruzione di relazioni personalizzate di lungo periodo con il cliente, mediante la comprensione delle esigenze e delle preferenze del singolo e l'aggiunta, in questo modo, di valore per l'impresa e il cliente. Questa definizione di Customer Relationship Management, che esprime il concetto in base al quale esso è connesso alla massimizzazione nel lungo periodo del valore del cliente, sottintende il fatto che il C.R.M. non è una semplice questione di marketing nè di sistemi informativi, ma riguarda l'azienda e la sua vision nel loro complesso; il CRM è un concetto strettamente legato alla strategia, alla comunicazione, all'integrazione tra i processi aziendali, alle persone ed alla cultura, che pone il cliente al centro dell'attenzione sia nel caso del business to business sia nel caso del business to consumer.

5) **Software**: prodotto intellettuale che consiste in informazioni fornite su di un mezzo di supporto.

NOTA 1 Il software può presentarsi in forma di concetti, transazioni o procedure

NOTA 2 Un esempio di software è un programma per computer.

6) **Procedura**: modo specificato per svolgere un'attività o un processo

NOTA 1 Le procedure possono essere documentate, oppure no.

NOTA 2 Quando una procedura è documentata, si adotta spesso l'espressione "procedura scritta" o "procedura documentata".

7) **Audit**: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenza e valutarla con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri della verifica ispettiva.

Valutazione della conformità effettuata per mezzo di osservazioni e giudizi basati, quando richiesto, su misurazioni, prove o metodologie di controllo. (Guida 2 ISO/IEC).

8) **Verifica**: conferma e evidenza oggettiva dell'ottemperanza a requisiti specificati.

NOTA 1 Il termine "verificato" è utilizzato per indicare lo stato corrispondente.

NOTA 2 La conferma può comprendere attività quali:

- effettuazione di calcoli alternativi;
- confronto di una nuova progettazione con una simile già verificata;
- effettuazione di prove e dimostrazioni;
- riesame dei documenti della fase di progettazione, prima del rilascio.

NOTA 3 Nel campo della metrologia, far riferimento al VIM.

9) **Outsourcing**: Quando uno specifico processo viene affidato completamente a terzi.

10) **Intranet**: Una rete di computer ad accesso limitato, che usa i protocolli di Internet per scambiare dati e informazioni.