

Sud Sistemi

Responsabilità della Direzione

Codice documento: MdQ05-17
Redatto da: RGQ E. Carella
Verificato da: RGQ E. Carella
Approvato da: Pres. C.d.A. V. Manzari

Data emiss./revis.	Stato versione	Motivo revisione	Chi
17/07/09	MdQ05-15	Adeguamento edizione 2008	RGQ
01/03/17	MdQ05-16	Adeguamento edizione 2015	RGQ
08/09/17	MdQ05-17	Opportunità di miglioramento suggerita da DNV	RGQ

INDICE

Paragrafo	Titolo
1.	IMPEGNO DELLA DIREZIONE
2.	POLITICA DELLA QUALITA'
3.	OBIETTIVI PER LA QUALITA'
4.	IMPEGNI PER LA QUALITA'
5.	RESPONSABILITA' ED AUTORITA'
6.	RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE
7.	RISORSE
8.	ORGANIGRAMMA
9.	MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

1. Impegno della Direzione

Il capitolo descrive le responsabilità della Direzione Generale (C.d.A.) nell'ambito del Sistema Gestione Qualità dell'Organizzazione quali:

- creare e mantenere consapevolezza circa l'importanza di soddisfare i requisiti del Cliente;
- stabilire la politica per la qualità, gli obiettivi e la pianificazione per la qualità;
- stabilire il sistema di gestione della qualità;
- eseguire periodici riesami della Direzione;
- garantire la disponibilità delle risorse (umane e materiali).

Le prescrizioni del presente capitolo si applicano costantemente nell'ambito delle attività dell'Organizzazione.

2. Politica per la qualità

La Sud Sistemi considera la Politica per la Qualità una priorità della più generale politica aziendale.

[17] Annualmente sono riesaminati gli elementi di sintesi relativi alla individuazione delle parti interessate e relative aspettative, nonché del contesto nel quale opera la Sud Sistemi (informazione documentata).

Tali elementi rappresentano gli "assi portanti" per confermare le sotto enunciate "Vision" e "Mission".

Tutta l'organizzazione si sente coinvolta nella Politica per la Qualità, che deve assicurare i bisogni espressi e non dei propri Clienti ed il continuo miglioramento della loro soddisfazione.

A tal fine tutti i collaboratori di Sud Sistemi si adoperano costantemente nell'attuazione degli impegni per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Direzione aziendale si impegna, secondo la logica del coinvolgimento, ad essere agente attivo per la sensibilizzazione dei collaboratori a tutti i livelli organizzativi affinché tale Politica venga diffusa – compresa – sostenuta. Il perseguimento del miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ viene verificato tramite precisi momenti di riesame in cui si constatano i risultati raggiunti e si pianificano adeguamenti e sviluppi progressivi della politica e degli obiettivi per la qualità.

La volontà di determinare lo sviluppo futuro di Sud Sistemi nell'ambito di uno scenario competitivo sempre più orientato alla innovazione ed allo sviluppo tecnologico ha spinto la Direzione a formalizzare le sue strategie aziendali con un atteggiamento proattivo (anticipare i cambiamenti del mercato) nell'ambito delle quali trova spazio l'enunciazione di una ***Politica della Qualità***, di seguito dettagliata, in cui sono enunciati gli obiettivi da perseguire.

Nel corso della sua più che trentennale attività, la Sud Sistemi ha acquisito una notevole esperienza nel settore dell' ICT. La attuale strategia prevista per il medio lungo periodo, in linea con quanto previsto con il nuovo Pay-off aziendale "Portati ad Innovare", prevede:

Vision

Creare una comunità di Utenti, acquisendo per ciascuno di essi la maggior quota di consumo in ambito tecnologico e di processo

Mission

- ***Aiutare le Organizzazioni Clienti a migliorare i propri sistemi organizzativi ed informativi innovando i loro processi di Business e d'Apprendimento;***
- ***Conseguire una strategia di leadership di differenziazione (nel più ampio mercato dell' ICT focalizzarsi su soluzioni software gestionali, nel segmento di mercato PMI, cercando di conseguire una leadership di posizione per qualità dell'offerta);***
- ***Consolidare l'immagine acquisita divenendo fornitore di riferimento di prodotti/sevizi ICT per le PMI del territorio locale;***
- ***Migliorare l'organizzazione aziendale divenendo una "Lean Organisation" ed esternalizzando tutte quelle attività che non rappresentano il suo core business;***
- ***In una logica di Global Supply Chain consolidare la partnership con clienti e fornitori;***
- ***Deliziare il Cliente.***

A fianco di questi obiettivi di carattere generale, la Sud Sistemi fissa, aggiorna e riesamina, sia obiettivi e impegni specifici a medio/lungo termine, che indicatori periodici quasi sempre di tipo reddituale.

Tali obiettivi e indicatori sono riportati nella documentazione sviluppata in sede di riesame del Sistema Qualità.

3. Obiettivi per la qualità

Per essere una *lean organisation* (riferimento sez. 3 del MdQ "termini e definizioni") la Sud Sistemi ha operativamente intrapreso da tempo due principali percorsi paralleli di cambiamento: la ristrutturazione e la riorganizzazione così di seguito meglio dettagliati:

Ristrutturazione

Ridisegno dei processi
Workgroup
Ridisegno dei confini delle BU
Decentramento decisionale
Superamento della logica della mansione
Nuovi schemi di incentivazione

Riorganizzazione

Concentrazione sul core business
Variabilizzazione dei costi
Appiattimento della struttura
Flessibilità delle forme di impegno del lavoro
Ripensare la cooperazione
Ripensare l'apprendimento

In modo da:

- diventare una azienda estesa con l'ausilio della SCM (Supply Chain Management);
- migliorare continuamente ispirandosi al EFQM Excellence Model;
- aumentare la quota di mercato;
- migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale verso gli aspetti della Qualità con lo spirito dell'Enterprise Knowledge Management (EKM);
- elevare i livelli di efficienza produttiva e abbattere i costi interni, utilizzando al meglio le risorse destinate alla gestione aziendale, riducendo il time to market dei propri prodotti/servizi, il periodo di ritorno sugli investimenti e promuovendo sempre nuove soluzioni/prodotti innovativi;
- identificare esigenze ed aspettative del Cliente per poter raggiungere e superare la piena soddisfazione mediante il rispetto delle specifiche fornite e la integrazione con servizi a valore aggiunto;
- diventare un ASP (Application Service Provider).

4. Impegni per la Qualità

Invece di pensare al software [Cl@ssico](#) come ad un “oggetto fisso”, dotato di un determinato insieme di caratteristiche e di un valore commerciale da sfruttare una volta soltanto, bisogna iniziare a vederlo e promuoverlo come “piattaforma” per ogni sorta di aggiornamento e di servizio a valore aggiunto.

[Cl@ssico](#) deve pertanto perdere il proprio status di prodotto software per acquisire quello di “servizio in evoluzione”. Il suo valore deve risiedere pertanto sempre meno nello scheletro e sempre più nell’accesso ai servizi che fornisce.

Rivitalizzare [Cl@ssico](#) affinché diventi la soluzione Sud Sistemi per la gestione aziendale che assicuri alle PMI clienti sul territorio italiano tutte le risposte di cui hanno bisogno per raggiungere gli obiettivi di crescita e sviluppo con la garanzia di tempi brevi di avviamento, semplicità d'uso e flessibilità del sistema.

Completo e affidabile, [Cl@ssico](#) razionalizza i processi e l'organizzazione garantendo l'efficienza necessaria a competere su un mercato sempre più globale e competitivo. Per supportare la nascita dei nuovi modelli d'impresa basati sulla più grande rete di comunicazione mondiale (Internet), Sud Sistemi intende estendere il suo prodotto, su tecnologie abilitanti all'utilizzo su WEB, a specifiche soluzioni di Front End. Soluzioni che rendono condivisibili, in modo semplice, le informazioni attinenti ai processi aziendali a clienti, fornitori e dipendenti via web e in modalità selfservice.

Per questo Sud Sistemi intende perseguire determinati obiettivi di breve periodo:

- riposizionamento di [Cl@ssico](#) attraverso la sua verticalizzazione e preconfezionamento, l’approccio per processi e l’utilizzo di tecnologie web based che gli permetteranno una visualizzazione end-user più amichevole e l’utilizzo attraverso le reti telematiche;
- consolidare un area aziendale (task force multidisciplinare) che si occupi e supporti il riposizionamento di [Cl@ssico](#);
- esternalizzare sempre più tutte le applicazioni esistenti in Sud Sistemi sulla Intranet per l’accesso in remoto che al teamwork.
- ottimizzare la condivisione della conoscenza aziendale fino ad arrivare ad avere tutto

il software per la gestione delle commesse e la condivisione delle informazioni sulla Intranet;

- puntare sempre più sul telelavoro che permette l'aumento delle attività legate alla produzione della conoscenza, permette di ridurre il time to market, di ridurre i costi fissi e porta anche valore aggiunto al telelavoratore: gestione del tempo e minori spostamenti;
- puntare sempre più sulla ricerca e sviluppo attraverso il Consorzio APULIA e divenire la punta di diamante della innovazione tecnologica per le PMI Pugliesi;
- essere il primo tech development enabler Pugliese: Sviluppare competenze e risorse affinché le PMI utilizzino le nuove tecnologie innovando i loro processi di business e apprendimento, in linea con la nuova Mission aziendale definita nella sez. 2 del MdQ "Generalità".

5. Responsabilità ed Autorità

Il presente paragrafo contiene l'organigramma dell'Organizzazione che definisce l'architettura gerarchico/funzionale del Sistema Aziendale e una matrice delle responsabilità che sintetizza, attività per attività, le principali responsabilità delle varie funzioni aziendali e i loro rapporti reciproci. Responsabilità in dettaglio sono contenute o richiamate dalle singole procedure operative.

I responsabili di ogni funzione/attività hanno l'autorità e la delega per:

- fare applicare i contenuti delle procedure relative alle loro attività
- promuovere azioni di prevenzione e miglioramento
- identificare le non conformità, suggerire azioni correttive e verificarne l'applicazione ed i risultati
- collaborare con le altre funzioni per il raggiungimento degli obiettivi aziendali
- informare la Direzione sullo stato di applicazione e sulla efficacia del progetto qualità.

In particolare nell'ambito del Sistema Gestione Qualità le diverse funzioni hanno le seguenti responsabilità:

5.1. Direzione (C.d.A.)

Il C.d.A.:

- definisce attua e diffonde lo scopo dell'Organizzazione
- definisce e diffonde la Politica per la Qualità, gli obiettivi e gli impegni
- progetta, fa attuare e verifica le strategie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali
- rende visibili a tutti gli stakeholder la Mission e la Vision aziendale
- sceglie le supporta la struttura organizzativa
- individua e mette a disposizione le risorse necessarie per attuare, implementare e migliorare il SGQ
- definisce il budget economico e finanziario
- gestisce i reclami dei clienti
- gestisce le relazioni con i clienti
- approva i piani annuali di audit ed addestramento/formazione
- monitora la crescita professionale delle risorse umane
- si adopera per il miglioramento del "clima aziendale"
- si impegna nello sviluppo e nel miglioramento del SGQ; a tal scopo collabora con il RGQ, effettua i riesami e comunica costantemente l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente a tutti i membri dell'Organizzazione

5.2 Gestione Qualità (RGQ)

Il Responsabile Gestione Qualità (RGQ) è responsabile della gestione del Sistema Qualità aziendale e quindi della relativa applicazione ed implementazione.

Garantisce che il SGQ sia effettivamente applicato e che ne siano ben compresi obiettivi e modalità operative.

Gestisce:

- la documentazione del Sistema Qualità
- le non conformità e le azioni correttive
- le verifiche ispettive (audit)
- l'addestramento del personale per la qualità e propone i piani di formazione e addestramento

Inoltre

- promuove la consapevolezza dei requisiti del cliente
- redige i rapporti alla Direzione
- collabora nella valutazione e monitoraggio dei fornitori
- trattiene i rapporti con l'ente di certificazione
- identifica i processi necessari per il SGQ
- mantiene il SGQ nel tempo conformemente a quanto indicato nella norma di riferimento
- individua e propone al C.d.A. criteri e metodi per assicurarsi della efficace operatività e del controllo dei processi

5.3 Funzione Amministrativa (D.A.)

La funzione amministrazione ha il compito di gestire:

- gli aspetti finanziari ed amministrativi connessi alla gestione aziendale e del personale
- la contabilità aziendale e controllo di gestione
- la movimentazione hw/sw
- la fatturazione clienti

5.4 Funzione Commerciale (D.C.)

Tale funzione ha il compito di:

- redazione, esecuzione e verifica del piano di marketing e strategie commerciali
- rilevare i bisogni dei clienti
- preparare le offerte
- effettuare le trattative con i clienti
- predisporre i contratti
- gestire i documenti commerciali
- gestire i rapporti con IBM ed altri fornitori
- gestire i reclami dei clienti
- relazionarsi con i clienti durante lo svolgimento delle attività
- supportare la funzione C.R.M.

5.5. Funzione Acquisti (U.A.)

Ha il compito di:

- preparare ed emettere gli ordini d'acquisto
- gestire la relativa documentazione nel rispetto del SGQ
- gestire le non conformità relative alle forniture
- tenere i contatti con i fornitori
- valutare e monitorare i fornitori
- pianificare ed organizzare gli acquisti

5.6. Funzione Tecnica (D.T.)

Tale funzione ha il compito di:

- organizzare e verificare l'esecuzione delle attività di produzione ed erogazione dei prodotti e servizi
- valutare e monitorare la redditività delle commesse
- coordinare le risorse tecniche
- supportare le valutazioni tecnico economiche
- supervisionare la corretta esecuzione dei piani di attività ed il rispetto della tempistica
- essere punto di riferimento tecnico per l'esecuzione dei contratti e dei servizi erogati sia per i collaboratori che per i clienti
- cooperare per la gestione dei reclami da clienti
- effettuare i controlli sulle attività tecniche migliorando le performance aziendali
- condurre gli audit relativi alla gestione di processo

5.7 Direzione Marketing (D.M.)

Tale funzione ha il compito di:

- realizzare, attuare e verificare i piani ed i programmi di comunicazione aziendale attraverso i diversi canali disponibili;
- organizzare dimostrazioni, incontri e conventions in occasione di manifestazioni particolari;
- gestire il customer care e i reclami dei clienti;
- monitorare le performance della concorrenza mediante internet ed altre fonti esterne

5.8 Funzione Ricerca

Ha il compito di:

- progettare e sviluppare progetti di investimento
- supportare i processi di crescita ed innovazione all'interno della Organizzazione
- orientare le azioni verso gli obiettivi e la missione aziendale
- gestire relazioni con partner nazionali ed esteri, e con strutture pubbliche nazionali e comunitarie

6. Riesame da parte della Direzione

Al fine di accertare il raggiungimento degli obiettivi descritti nella sezione Politica della Qualità, la Direzione prevede di riesaminare il proprio Sistema Qualità almeno una volta

all'anno ed ogni qual volta si verificano variazioni significative od avvenimenti di particolare importanza o gravità.

Il riesame è condotto sulla base dei dati raccolti dal RGQ, inerenti:

- l'andamento delle non conformità e delle azioni correttive in corso
- dati sul monitoraggio dei fornitori
- gli esiti degli Audit
- gli obiettivi contenuti nella Politica per la Qualità
- reclami dei clienti
- gestione risorse
- gestione commesse
- ambiente di lavoro

In tale sede vengono definiti ed aggiornati obiettivi ed impegni specifici con i relativi indicatori di miglioramento da monitorare per il periodo successivo.

Il Responsabile Gestione Qualità (RGQ) provvede alla registrazione ed alla conservazione dei rapporti dei riesami effettuati.

La procedura di riferimento per questa sezione è:

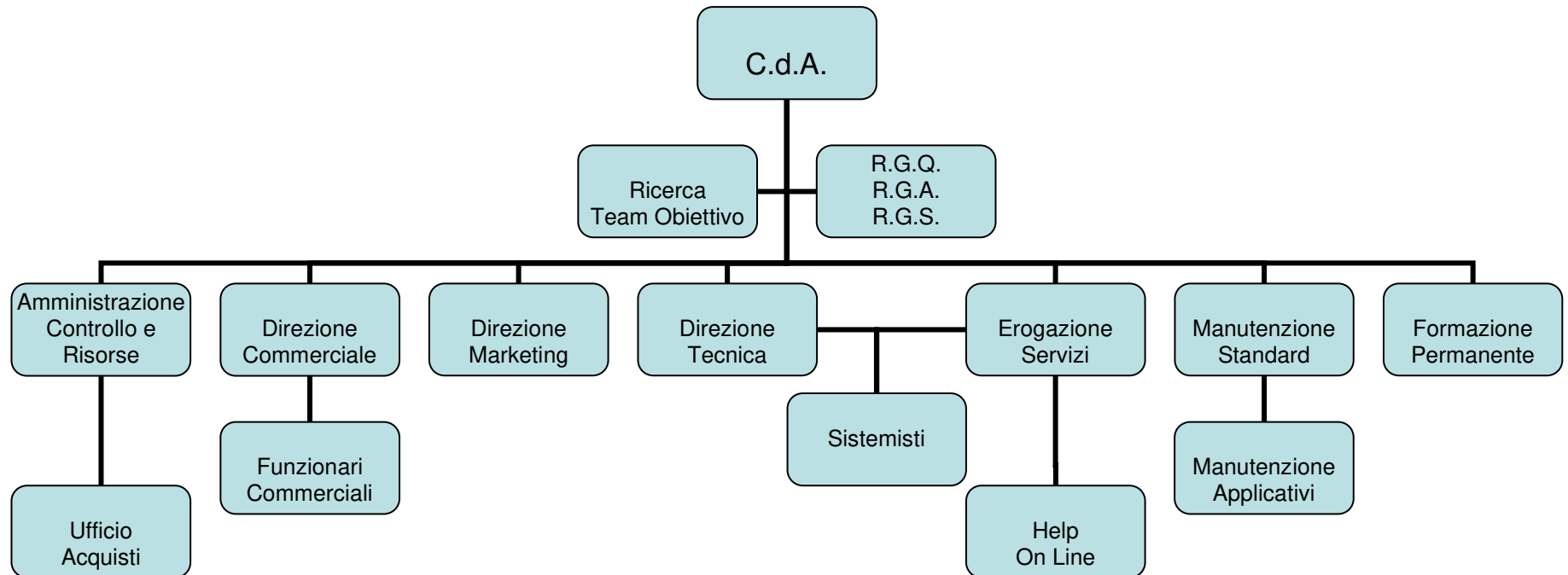
PGQ_AM02 "Audit e Riesame da parte della Direzione"

7. Risorse

La Direzione assicura l'identificazione e la disponibilità di mezzi e personale necessari per la gestione, l'esecuzione e la verifica del lavoro come descritto nella Sez. 6 del MdQ "Gestione Risorse".

In particolare, le verifiche ispettive interne (audit) della qualità sono coordinate dal Responsabile Gestione Qualità (RGQ) che predispone mezzi e programmi per la loro esecuzione e si avvale di personale addestrato ed indipendente dalle attività verificate. Le verifiche riguardano tutte le attività aziendali descritte in questo Manuale e sono condotte come descritto nella Sez. 8 del MdQ "Misure, Analisi e Miglioramento".

8. ORGANIGRAMMA FUNZIONALE DELLA SUD SISTEMI S.R.L.



Bari 15/01/2013

Il Presidente
Vito Manzari

9. MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

	C.d.A.	C.R.M.	R.G.Q.	D.C.	D.T.	U.A.	P.I.	D.A.
ISO 9001:2015								
4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE								
4.1 Comprendere l'Organizzazione e i suo contesto	R	C	C	C	C			
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	R	C	C	C	C			
4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità	R	C	C	C	C	C	C	C
4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi	C	C	R	C	C	C	C	C
5 LEADERSHIP								
5.1 Leadership e impegno	R	C	C	C	C	C	C	C
5.2 Politica	R	C	C	C	C	C	C	C
5.3 Ruoli, Responsabilità e autorità nell'organizzazione	R	C	C	C	C	C	C	C
6 PIANIFICAZIONE								
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	R	C	C	C	C	C	C	C
6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	R	C	C	C	C	C	C	C
6.3 Pianificazione delle modifiche	R	C	C	C	C	C	C	C
7 SUPPORTO								
7.1 Risorse	R	C	C	C	C	C	C	C
7.2 Competenza	R		C	C	C	C		C
7.3 Consapevolezza	R	C	C	C	C	C	C	C
7.4 Comunicazione	R	C	C	C	C		C	
7.5 Informazioni documentate	C	C	R	C	C	C	C	C
8 ATTIVITA' OPERATIVE								
8.1 Pianificazione e controlli operativi	C	C	R	C	C	C		

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi	C	C	R	C	C	C	C	C
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	C	C	C	C	R	C	C	C
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	C	C	R	C	C	C	C	C
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi	C	C	R	C	C	C	C	C
8.6 Rilascio di prodotti e servizi	C	C	C	C	R	C	C	
8.7 Controllo degli output non conformi	C	C	R	C	C	C		
9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI								
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	C		C	C	R	C	C	
9.2 Audit interno	C	C	R	C	C	C		
9.3 Riesame della Direzione	R	C	C	C	C			
10 MIGLIORAMENTO								
10.1 Generalità	R	C	C	C	C			
10.2 Non conformità e azioni correttive	C	C	R	C	C	C	C	C
10.3 Miglioramento continuo	R	C	C	C	C	C	C	C

Legenda:

R = Responsabile

C = Collabora

Le Procedure di riferimento della presente Sez. sono:

PGQ_AM02 "Audit e Riesame da parte della Direzione"

PGQ_GR01 "Gestione Risorse"

PGQ_GP01 "Rilevazione dei Bisogni dei Clienti"