

iQuaderni

sommario



iQuaderni n. 5 novembre 2000
Supplemento al n. 5/2000
di Informazioni
Periodico bimestrale
dell'Autorità
per l'informatica nella
Pubblica Amministrazione

Anno II - nuova serie
Registrato al Tribunale di Roma
n. 173/99 del 14 aprile 1999

Direttore responsabile
Franco Tallarita
(tallarita@aipa.it)
Coordinamento redazionale
Giampiero Bellucci
(bellucci@aipa.it)
Roberta Curcio
(curcio@aipa.it)

Quaderno a cura
dell'Area Monitoraggio
e Verifiche

Redazione
Ufficio documentazione
e pubblicazioni
Autorità per l'Informatica
nella Pubblica Amministrazione
Via Isonzo, 21b
00198 Roma
Tel. (39) 06 852641
Fax (39) 06 85264407
e-mail: documentazione@aipa.it

Tutti i numeri di Informazioni
sono pubblicati nel sito
internet dell'Autorità
all'indirizzo: <http://www.aipa.it>

Stampa: CSR, Roma

progetto grafico:
Segni di Segni, Roma

3

PRESENTAZIONE

21

LA RELAZIONE CLIENTE/FORNITORE DAL PUNTO DI VISTA NORMATIVO: IL CLIENTE AL CENTRO DELL'EVOLUZIONE DALLA NORMA ATTUALE ALLA ISO 9001:2000 (VISION 2000)

Mario Cislighi - AICQ-CI

31

LA RELAZIONE CLIENTE/FORNITORE DAL PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE: COME EVOLVE NEL CASO DI UN FORNITORE CERTIFICATO

Enrico Rossi - Consip S.p.A.

41

LA RELAZIONE CLIENTE/FORNITORE DAL PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE: QUALI VANTAGGI SENSIBILI RAPPRESENTA IL FORNITORE CERTIFICATO

Anna Rita Bove - Ministero della Pubblica Istruzione

49

LA RELAZIONE CLIENTE/FORNITORE DAL PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE: CERTIFICAZIONE QUALE GARANZIA AGGIUNTIVA DI UNA STRATEGIA DI INSOURCING E STIMOLO PER IL CLIENTE ALLO SVILUPPO DI UN SISTEMA QUALITÀ PROPRIO

Maria Grazia Suriano - Automobile Club d'Italia

55

LA RELAZIONE CLIENTE/FORNITORE DAL PUNTO DI VISTA DEL FORNITORE: OPPORTUNITÀ PER UNA STRATEGIA D'IMPRESA, IL VANTAGGIO COMPETITIVO DELLA CERTIFICAZIONE

Marcello Centonze - ASSINFORM

59

PER UN GOVERNO DEI CONTRATTI EFFICACE: COSA CONSENTE LA CERTIFICAZIONE AL MONITORAGGIO

Alessandro Di Agostino - INAIL

67

PER UN GOVERNO DEI CONTRATTI EFFICACE: LE REGOLE TECNICHE SU COME CHIEDERE, VALUTARE, UTILIZZARE LA CERTIFICAZIONE IN AMBITO CONTRATTUALE

Marco Gentili - Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione

77

IL SISTEMA ITALIANO ED EUROPEO DI CERTIFICAZIONE: GARANZIA DEGLI ACCREDITAMENTI

Roberto Perissi - SINCERT

87

PROGETTARE UN SISTEMA QUALITÀ: UN APPROCCIO TOP-DOWN,
DALLA MISSIONE AZIENDALE ALLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ

**Claudio Distefano - Centro Tecnico per la Rete Unitaria
della Pubblica Amministrazione**

95

PROGETTARE UN SISTEMA QUALITÀ: UN APPROCCIO BOTTOM-UP,
DALLA METODOLOGIA DI MONITORAGGIO ALLA CERTIFICAZIONE DEL PROCESSO

Angelo Scarcia - INAIL

107

PROGETTARE UN SISTEMA QUALITÀ: LA CERTIFICAZIONE
COME LEVA COMPETITIVA NELL'OFFERTA DI SERVIZI

Salvatore Moretto - Automobile Club d'Italia

117

GESTIRE UN SISTEMA QUALITÀ:
RAZIONALIZZARE I PROCESSI SENZA RINUNCIARE ALLA FLESSIBILITÀ

Vincenzo Stanco - ACI Informatica SpA

125

GESTIRE UN SISTEMA QUALITÀ: GARANTIRE LA SODDISFAZIONE
DEL RAPPORTO TRA CITTADINI CONTRIBUENTI ED UFFICI DELLE ENTRATE

Paola Spaziani - Ministero delle Finanze

137

UN SISTEMA QUALITÀ PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Gialuigi Raiss - Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione

159

APPENDICE 1 - RIFERIMENTI A SITI INTERNET, RIVISTE E BIBLIOGRAFIA

Marco Gentili - Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione

171

APPENDICE 2 - AUTORITÀ PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE:
DELIBERAZIONE N. 49/2000