



## editoriale

### Gli asset per il domani, nelle temperie dell'oggi 3

Giovanni Mattana

### La Transizione alla ISO 9001:2008 intervista al SINCERT 5

Mattana G.

## tema 1

Qualità nei servizi e nella P. A.

### Innovare la Governance dell'ICT 7

Gentile M.

### Dal mondo della P.A. 13

Redazione

## tema 2

Risorse Umane

### Empowerment delle risorse umane=improvement 15

Pamploni Scarpa A.

### La maturità negli aspetti HR 21

Buglione L.

### Rischio e RU 26

Soro F.

# sommario

### PMI fra crisi e apprendimento 29

Cafiero A.

### Sesta edizione del concorso "IL GIORNALE SCOLASTICO" 34

Dettin P.

## tema 3

Nuove aree di Management

### Il Modello ex D. Lgs. 231/01 35

Bellò S.

## tema 4

Responsabilità Sociale

### La RS come regolatore globale 38

Serra R.

### Iso 26.000, la norma sulla rs 42

Mattana G.

### Dal mondo della R.S. 46

Redazione

### percorsi per l'eccellenza 50

Fellegara A.

### letto per voi 54

a cura di Giovanni Mattana

### corsi 55

Redazione

**Errata corrige:** "Sui n° 6-08 e 1-09 l'autore della rubrica 6 Sigma è P. Citti" (e non Redazione).



### n. 3 maggio/giugno 2009

Edizione Nazionale AICQ  
Autorizzazione del Trib. di Torino  
n. 783 del Registro del 28/11/52

**Direttore responsabile**  
Giovanni Mattana

**Redazione**  
Annalisa Rossi

**Segreteria di redazione**  
AICQ - via Comalia, 19  
20124 Milano  
Tel. 02 66712484  
Fax 02 66712510  
aicqna.redazione@aicq.it

### Comitato editoriale e di supporto

Composto da: Giovanni Mattana (coordinatore),  
Presidente AICQ, Sergio Bini, Claudio Rosso, Pietro Fedele,  
Egidio Cascini, Mario Cislighi, Paolo Citti, Piero Dettin,  
Vincenzo Mazzaro, Paolo Moreggio, Anna Ruggeri, Franco  
Taccani, Italo Benedini.

### Gestione editoriale Pubblicità e Pianificazione

the C' comunicazione srl  
Via Orti 14 - 20122 Milano  
Tel. 02 36581150 - Fax 02 36581173  
www.the-c.it - thec@the-c.it

### Editore, abbonamenti, grafica e impaginazione

the C' comunicazione srl  
**Stampa**  
Alfaprint snc - 21052 Busto Arsizio (VA)

Gli articoli di questo numero, pur ritenuti validi dagli  
editori per il loro contenuto, vengono pubblicati sotto la  
responsabilità degli Autori.

In conformità a quanto previsto dal D.lgs. n. 196 del  
30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati  
personali) e fatti salvi i diritti dell'interessato ex art. 7  
del suddetto decreto, l'invio di Qualità autorizza AICQ  
stessa al trattamento dei dati personali ai fini della  
spedizione di questa pubblicazione.  
Diritti riservati - Pubblicità inferiore 50%

**Distribuzione:** La rivista - bimestrale - è stampata  
in 8.000 copie a numero e ha distribuzione nazionale.  
Viene inviata a tutti i Soci AICQ in abbonamento postale,  
e ai responsabili qualità delle aziende.

**Spedizione** in abbonamento postale - DL 353/2003  
(conv. in L. 27/2/2004 n. 46) art. 1 comma 1 - DCB Milano.  
Prezzi di vendita per l'Italia: una copia € 5,00, copia  
arretrata € 10,00, abbonamento annuo (6 numeri) € 50,00;  
(12 numeri) € 95,00.

Per l'estero: una copia € 15,00.

Il pagamento può essere effettuato tramite versamento su  
c/c postale 26649467 intestato a:  
the C' comunicazione Srl  
via Orti 14 - 20122 Milano.