



# POLITICA DELLA QUALITÀ

Amministratore  
Delegato/Direzione

---

(Trapattoni Renato)

### Premessa

La Direzione ha definito la Politica per la Qualità e la comunica a tutto il personale attraverso la distribuzione del presente **documento**. La trasformazione dei concetti espressi nella Politica in una strategia aziendale avviene attraverso la definizione degli obiettivi di Qualità annuali. In occasione del riesame degli obiettivi annuali e della definizione dei nuovi obiettivi, effettuato normalmente in occasione del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, viene anche valutata l'idoneità della Politica. I concetti fondamentali della Politica della Qualità sono di seguito riportati.

### Soddisfazione del cliente

La Direzione è convinta che il consolidamento e lo sviluppo **industriale** dell'azienda si possano realizzare solo attraverso l'adeguata soddisfazione delle esigenze dei clienti, nel rispetto degli obiettivi di economicità e di efficienza. Per ottenere ciò, la Politica della Direzione è quella di:

- Strutturare e organizzare un'azienda orientata al cliente. Da questo punto di vista il Sistema di Gestione per la Qualità diviene lo strumento operativo per garantire il soddisfacimento e il mantenimento delle aspettative del cliente nel rispetto degli obiettivi di economicità e di efficienza.
- Seguire i principi ispiratori del Sistema di Gestione per la Qualità al fine di utilizzarlo come strumento per la misurazione del miglioramento dell'efficienza (risultato economico) e dell'efficacia (soddisfazione dei clienti).

### Miglioramento continuo

Impegno dell'azienda non è il mantenimento, ma il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. A tal fine opera cercando di:

- individuare le esigenze esplicite e implicite dei clienti;
- prevedere ed essere preparata alle variazioni/novità del mercato;
- confrontarsi con aziende **della propria Area**;
- migliorare le prestazioni dei processi mediante l'applicazione del modello Plan-Do-Check-Act (PDCA). Tale modello prevede:
  - pianificazione dei processi e definizione dei loro obiettivi;
  - attuazione delle attività previste per i vari processi;
  - controllo e misurazione delle prestazioni dei processi e del grado di raggiungimento degli obiettivi;
  - adozione delle azioni che, sulla base dei dati derivanti dalle attività di controllo e misurazione di cui sopra, si ritengono necessarie per il miglioramento delle prestazioni.

### Approccio basato sul rischio

Impegno della Direzione in primis e di tutto il personale deve essere l'adozione di un approccio basato sul rischio (Risk-based thinking) al fine di rendere l'Azienda proattiva e non reattiva, impedendo o riducendo effetti indesiderati e promuovendo il miglioramento continuo.

### Ricerca e sviluppo delle competenze tecnologiche

Una delle mission aziendali è quella di *"portare reale innovazione attraverso tutte le opportunità offerte dalle tecnologie"*.

Per questo la Direzione è consapevole della necessità di un'intensa e costante ricerca nelle nuove tecnologie software al fine di sviluppare le competenze del team di sviluppo. Per realizzare questo obiettivo la Politica della Direzione prevede di:

- Pianificare sempre la creazione di soluzioni software allineate allo stato dell'arte delle piattaforme di sviluppo, che sono sempre in evoluzione continua.
- Mantenere costantemente aggiornate tutte le risorse hardware e software utilizzate per lo sviluppo dei prodotti e dei servizi offerti ai clienti.
- Pianificare le attività di studio, ricerca e formazione interna di tutte le risorse aziendali al fine di mantenere aggiornate le proprie competenze e di permettere la sperimentazione di soluzioni tecnologiche innovative in grado di migliorare la competitività dell'azienda.
- Conservare e amplificare la peculiarità propria dell'azienda che da sempre si è distinta sul mercato per la capacità sviluppare soluzioni software in grado di avere una duplice valenza: essere affidabili, accurate ed efficienti e di buona qualità grafica secondo il target degli utenti destinatari o rispettando i requisiti richiesti dal Committente.
- Stimolare, tra il personale di PA Digitale, la consapevolezza del valore della elevata competenza tecnologica.
- Coinvolgere il personale in costanti attività di aggiornamento e training.

### Innovazione

Fermo restando quanto sopra detto PA Digitale è convinta che l'innovazione non è solo inventare cose nuove a tutti i costi, non è solo tecnologia, né va confusa con l'evoluzione tecnologica che ne è una semplice conseguenza. Innovazione è cultura, è atteggiamento critico e creativo allo stesso tempo per non subire i cambiamenti della rivoluzione digitale, ma diventarne attori e protagonisti per una "vera innovazione".

### Soluzioni globali e integrate

PA Digitale vuole fornire ai propri clienti un "sistema globale e integrato" con una capacità innata di rispondere alle improrogabili necessità di una Pubblica Amministrazione sempre più "digitale" (**Urbi Smart 2020**), attraverso un'unica base dati e un sistema web nativo che, in linea con le direttive di Agenzia per l'Italia Digitale, consenta di utilizzare soluzioni ad alto profilo tecnologico e costantemente aggiornate, senza forti investimenti infrastrutturali e pesanti costi di gestione (Cloud computing).

***PA Digitale S.p.A. è la prima software house per la Pubblica Amministrazione in Italia ad essere iscritta nell'elenco dei Conservatori di documenti informatici (iscritti nell'elenco di cui all'art. 29, co. 6 del CAD) dell'Agenzia per l'Italia Digitale (di cui all'art. 1 della Circolare AgID n. 65 del 10 aprile 2014; [www.agid.gov.it](http://www.agid.gov.it)). L'Azienda è in grado di affiancare imprese, professionisti e pubbliche amministrazioni nei processi di conservazione digitale dei loro documenti informatici con un sistema di conservazione a norma, molto qualificato, governato e gestito da figure professionali capaci di garantire il costante aggiornamento e la conformità dei sistemi e dei processi all'evoluzione normativa e tecnologica.***

***Per entrambi le soluzioni sopra descritte, vedere: [www.padigitale.it](http://www.padigitale.it).***

### Coinvolgimento e partecipazione di tutta l'azienda

È compito della Direzione diffondere e spiegare a **tutto il personale che opera in azienda** i seguenti principi fondamentali:

- L'impegno continuo a soddisfare le esigenze dei clienti.
- Ogni **risorsa** è allo stesso tempo fornitore e cliente di un'altra; ognuno deve assicurare l'ottimale livello qualitativo di ciò che fornisce.
- La Qualità si assicura soltanto attraverso la partecipazione di **tutto il personale che opera in azienda. Ognuno**, nel rispetto della missione e delle strategie aziendali, si impegna a fare sempre meglio il proprio lavoro perseguendo il continuo miglioramento della propria professionalità. Ogni **risorsa** deve essere inoltre consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la Qualità.
- L'obiettivo della Qualità deve essere perseguito in collaborazione con i fornitori, in quanto la Qualità delle forniture concorre a determinare la Qualità dell'azienda.

### Fidelizzazione del personale

È compito della Direzione stimolare e mantenere alto il senso di appartenenza dei dipendenti, la condivisione della mission di PA Digitale, la consapevolezza di appartenere e avere a disposizione un gruppo in grado di fare fronte ad ogni difficoltà operativa. A tale scopo la Direzione:

- coinvolge periodicamente il personale in incontri per la valutazione delle difficoltà incontrate sul lavoro e le modalità per fare fronte a problemi ancora aperti.
- coinvolge il personale nella condivisione degli obiettivi aziendali di breve-medio periodo.
- incentiva una politica di incremento del reddito individuale premiando il miglioramento della produttività, il raggiungimento di obiettivi aziendali, la creazione di opportunità commerciali.
- promuove un sistema delle relazioni basato sulle competenze e sulle capacità piuttosto che sull'anzianità.

### Rispetto della legge e dei principi di legalità, correttezza e trasparenza

L'azienda intende rispondere all'esigenza di assicurare condizioni di trasparenza nella conduzione della propria attività, alle legittime aspettative dei soci, di tutte le parti interessate e del lavoro dei propri dipendenti, alle necessarie tutele della propria posizione e immagine, mediante l'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n 231 e del relativo Codice Etico, conformi alle linee guida di Confindustria, quale espressione dei valori e dei principi che ispirano e guidano l'attività aziendale.

Tali strumenti devono rappresentare validi veicoli di sensibilizzazione di tutti coloro che agiscono in nome o comunque nell'interesse della Società, affinché, conformando costantemente il loro operare alle prescrizioni ivi previste, ispirino e orientino i loro comportamenti al rispetto della legge e dei principi di legalità, correttezza e trasparenza.