Allegato n. 2 al Manuale del Sistema di Gestione Integrato

POLITICA DELLA QUALITÀ

Revisione 15 del 26/05/2026

	EMESSO	APPROVATO
Funzione	**Responsabile Gestione Qualità**	**Amministratore Delegato**
Data	26/05/2026	26/05/2026
Firma		

PA DIGITALE S.p.A. – Autore PA Digitale – È fatto divieto la copia, la riproduzione e qualsiasi uso di questo documento che non sia stato espressamente autorizzato – PA Digitale non sarà pertanto ritenuta responsabile di eventuali imprecisioni, errori od omissioni contenute all'interno del presente documento.

INDICE

1. PREMESSA 3
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 3
2.1 Scopo 3
2.2 Campo di Applicazione 3
3. CONCETTI FONDAMENTALI DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ 3
3.1 Soddisfazione del cliente 3
3.2 Miglioramento continuo 4
3.3 Approccio basato sul rischio 4
3.4 Ricerca e sviluppo delle competenze tecnologiche 4
3.5 Innovazione 5
3.6 Soluzioni globali e integrate 5
3.7 Coinvolgimento e partecipazione di tutta l'azienda 6
3.8 Fidelizzazione del personale 6
3.9 Rispetto della legge e dei principi di legalità, correttezza e trasparenza 6

PA DIGITALE S.p.A. – Autore PA Digitale – È fatto divieto la copia, la riproduzione e qualsiasi uso di questo documento che non sia stato espressamente autorizzato – PA Digitale non sarà pertanto ritenuta responsabile di eventuali imprecisioni, errori od omissioni contenute all'interno del presente documento.

1. 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 riportati al capitolo 3.

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

2.1 Scopo

Scopo della presente Politica Aziendale è descrivere il Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) della società PA DIGITALE S.p.A.

2.2 Campo di Applicazione

Oggetto del Sistema di Gestione per la Qualità:

Analisi, progettazione, sviluppo, produzione, installazione, commercializzazione, distribuzione, manutenzione e assistenza di prodotti software per la Pubblica Amministrazione Locale e Centrale e per il Mercato Privato, erogati in modalità SaaS oppure erogati con installazione in locale (on premise). Erogazione dei servizi professionali connessi ai prodotti software. Erogazione dei servizi SaaS in cloud per la Conservazione Digitale di documenti informatici a Norma e relativo servizio di assistenza

Tutti i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 trovano applicazione nel Sistema di Gestione della Qualità (SGQ).
Nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato aziendale, Sistema di il Gestione per la Qualità di PA Digitale S.p.A. è integrato con i Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 27001:2022, estesa alle Linee Guida ISO/IEC 27017:2015, ISO/IEC 27018:2019 e ISO/IEC 27035:2023), per la Gestione dei Servizi IT (UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020), per la Continuità Operativa (UNI EN ISO 22301:2019), per la Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro (UNI ISO 45001:***2023***), per l'Anticorruzione (UNI EN ISO 37001:***2025***).

3. CONCETTI FONDAMENTALI DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ

3.1 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:

PA DIGITALE S.p.A. – Autore PA Digitale – È fatto divieto la copia, la riproduzione e qualsiasi uso di questo documento che non sia stato espressamente autorizzato – PA Digitale non sarà pertanto ritenuta responsabile di eventuali imprecisioni, errori od omissioni contenute all'interno del presente documento.

- 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).

3.2 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.

3.3 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.

3.4 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.

PA DIGITALE S.p.A. – Autore PA Digitale – È fatto divieto la copia, la riproduzione e qualsiasi uso di questo documento che non sia stato espressamente autorizzato – PA Digitale non sarà pertanto ritenuta responsabile di eventuali imprecisioni, errori od omissioni contenute all'interno del presente documento.

- 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.

3.5 Innovazione

Fermo restando quanto detto sopra, 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".

3.6 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" (linea Urbi) come di un mercato privato sempre più dinamico (linea WebTec), 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).

In passato, PA Digitale S.p.A. è stata la prima software house per la Pubblica Amministrazione in Italia ad essere iscritta nell'elenco dei Conservatori di documenti informatici dell'Agenzia per l'Italia Digitale, e oggi è tra le prime ad essere stata qualificata all'Elenco dei conservatori iscritti al Marketplace dei servizi di conservazione di AgID (https://conservatoriqualificati.agid.gov.it/), ai sensi delle Linee guida di cui all'art 71 del CAD relative alla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici e del Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici. 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 digitale 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 tutte le soluzioni sopra descritte, vedere: www.padigitale.it.

Le soluzioni sopra indicate sono declinate nel Piano di Gestione dei Servizi istituito per la norma UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020, ovvero:

- Analisi, progettazione, sviluppo, produzione e manutenzione di Software erogati anche in modalità SaaS
- Assistenza per i Servizi SaaS e Conservazione Digitale a Norma ed erogazione di servizi professionali

PA DIGITALE S.p.A. – Autore PA Digitale – È fatto divieto la copia, la riproduzione e qualsiasi uso di questo documento che non sia stato espressamente autorizzato – PA Digitale non sarà pertanto ritenuta responsabile di eventuali imprecisioni, errori od omissioni contenute all'interno del presente documento.

- Erogazione del Software come Servizio - SaaS per il Mercato Pubblica Amministrazione e per il Mercato Privato
- Erogazione del Software come Servizio - SaaS di Conservazione Digitale a Norma
- Commercializzazione e distribuzione di Software erogati anche in modalità SaaS

3.7 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.

3.8 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.

3.9 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.

PA DIGITALE S.p.A. – Autore PA Digitale – È fatto divieto la copia, la riproduzione e qualsiasi uso di questo documento che non sia stato espressamente autorizzato – PA Digitale non sarà pertanto ritenuta responsabile di eventuali imprecisioni, errori od omissioni contenute all'interno del presente documento.

Tali strumenti devono rappresentare validi veicoli di sensibilizzazione di tutti coloro che agiscono in nome o comunque nell'interesse dell'Azienda, 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.

PA DIGITALE S.p.A. – Autore PA Digitale – È fatto divieto la copia, la riproduzione e qualsiasi uso di questo documento che non sia stato espressamente autorizzato – PA Digitale non sarà pertanto ritenuta responsabile di eventuali imprecisioni, errori od omissioni contenute all'interno del presente documento.