



Regione del Veneto
Direzione ICT e Agenda Digitale

Politica della qualità

Versione 0.1

1 Politica della Qualità

La politica della qualità e sicurezza impone che, in coerenza con il campo di applicazione definito dal Sistema Qualità, la gestione di tutti i processi sia impostata con le regole proprie dell'applicazione del Sistema di gestione, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Direzione ICT e Agenda Digitale definisce e adotta una Politica per la Qualità adeguata alle proprie esigenze costituita dai principi, dalle linee guida e dagli obiettivi generali descritti nel seguito.

Principi:

- Ricercare l'ottimizzazione dei processi al fine di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo, il massimo livello di efficienza ed efficacia, nel rispetto dei requisiti contrattuali e della qualità dei servizi erogati, andando così a fornire al cliente un servizio di qualità, affidabile, sicuro, tempestivo, puntuale e flessibile. In particolare, lo sviluppo delle infrastrutture digitali e l'erogazione di servizi digitali focalizzati sulle esigenze degli Enti/Clienti abilitano la trasformazione digitale della pubblica amministrazione locale, ne migliorano il rapporto con i cittadini e le imprese.
- Sviluppare la propria capacità di rispondere e anticipare le esigenze ed aspettative dei clienti e di tutte le parti interessate, monitorando il loro grado di soddisfazione, gestendo eventuali reclami e proponendo iniziative per la loro informazione e il loro coinvolgimento; L'ottimale utilizzo di beni e servizi acquisiti dal mercato e la proficua collaborazione con i propri fornitori consente di incrementare la creazione di valore per i fruitori dei propri servizi.
- Fare in modo che ogni dipendente operante all'interno dell'organizzazione, si senta, in relazione alle proprie mansioni, coinvolto in prima persona nella realizzazione della Politica; Le persone, con le loro competenze ed esperienze professionali, costituiscono il patrimonio di Direzione ICT e Agenda Digitale e gli obiettivi della Direzione sono raggiunti mediante l'integrazione organizzativa del lavoro dei singoli.
- Il continuo miglioramento delle modalità di gestione dei propri processi, per il conseguimento di risultati, qualitativi e quantitativi sempre migliori. Il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi esige, da parte dei singoli e della organizzazione, una costante capacità e volontà di apprendere, ivi compresa la capacità di imparare dagli errori commessi.

Linee guida

- La continua attenzione all'individuazione e alla comprensione delle esigenze e delle aspettative dei propri clienti e utenti, alla proposizione di soluzioni innovative sia tecnologiche che di processo, deve caratterizzare la fornitura dei servizi. Il costante monitoraggio e la misura della soddisfazione dei clienti è indispensabile per il miglioramento continuo dei servizi erogati.
- I metodi di organizzazione del lavoro devono orientarsi alla valorizzazione del capitale umano, incoraggiare la creatività e lo spirito di iniziativa dei singoli, stimolare il lavoro di gruppo e la formazione di reti, formali e informali, con l'attenzione ad adottare orientamenti e politiche facilitanti la conciliazione famiglia - lavoro. La motivazione dei singoli è una condizione indispensabile per l'accrescimento della qualità dei servizi.
- La condivisione degli obiettivi della Direzione e la reciproca fiducia debbono improntare lo svolgimento di tutte le attività aziendali. La flessibilità, individuale e organizzativa, costituisce un elemento fondamentale per l'accrescimento della qualità dei servizi.
- Il miglioramento continuo dell'efficacia ed efficienza dei processi deve tendere a raggiungere la soddisfazione del cliente e dell'utente finale coniugando semplificazione operativa e contenimento dell'impiego di risorse umane e materiali.
- Il controllo del processo, volto alla correzione sistematica dei difetti rilevati ed alla prevenzione dei potenziali problemi inerenti la qualità dei servizi erogati, deve divenire parte integrante del nostro lavoro quotidiano.
- I rapporti di collaborazione con i fornitori devono essere improntati a criteri di trasparenza, concorrenzialità, parità di trattamento e non discriminazione, tracciabilità nel rispetto della normativa

vigente e nel contempo sviluppare il miglioramento delle capacità reciproche di realizzare nuove soluzioni e servizi nel rispetto dei propri ruoli.

Obiettivi

con la presente politica Direzione ICT e Agenda Digitale formalizza i seguenti concreti obiettivi per la qualità:

- Il miglioramento dell'efficienza dei servizi digitali anche attraverso lo sviluppo di iniziative atte a ridurre i tempi complessivi di realizzazione dei progetti e/o di allestimento dei servizi, il presidio della cybersecurity delle informazioni gestite ed il miglioramento dei livelli di servizio resi in particolare quelli erogati tramite il proprio Datacenter
- Il miglioramento dell'efficacia dei servizi digitali, anche tramite elementi di innovazione tecnologica e di processo nei progetti e nei processi di erogazione dei servizi.
- Lo sviluppo di progetti e collaborazioni di sistema che favoriscano modalità di cooperazione e di aggregazione tra i diversi enti, promuovano l'integrazione dei sistemi informativi, privilegino meccanismi di riutilizzo delle soluzioni, definiscano standard su cui orientare la convergenza delle soluzioni;
- Un costante impegno teso allo sviluppo delle risorse umane, anche attraverso specifiche azioni mirate a diffondere competenze e comportamenti necessari per il raggiungimento degli obiettivi della Direzione. In particolare, si devono sviluppare la autoconsapevolezza e la responsabilità dei singoli, sviluppare e diffondere la capacità di adottare una visione sistemica e le competenze necessarie per il dialogo e l'apprendimento organizzativo.
- Il mantenimento e l'evoluzione dei Sistemi di Gestione per la Qualità quali presupposti per l'esercizio delle attività di Direzione ICT e Agenda Digitale in conformità alle indicazioni delle Autorità e degli Enti regolatori nazionali ed europei.

Al fine di raggiungere gli obiettivi delineati Direzione ICT e Agenda Digitale s'impegna a:

- Effettuare e riesaminare il contesto nel quale l'organizzazione opera, i prodotti, i servizi, le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema;
- Mantenere un assetto gestionale che garantisca una organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità;
- Gestire ogni processo sia interno che trasversale all'organizzazione attraverso la metodologia del PDCA ovvero pianificare, eseguire, controllare e agire andando a standardizzare o riprogettare i processi per renderli efficaci ed efficienti;
- Utilizzare tecnologie volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi e all'ottimizzazione dei processi;
- Implementare metodi efficaci di comunicazione con le parti interessate, migliorando costantemente sia i mezzi di comunicazione, sia gli strumenti di intervento a fronte di richieste;
- Comunicare la politica e gli obiettivi del sistema di gestione Qualità alle parti interessate attraverso la sia pubblicazione sul sito web oltre che alla diffusione e comunicazione all'interno dell'organizzazione;
- Sensibilizzare tutto il personale e in particolare i responsabili nell'attuazione del Sistema di Gestione, in modo che le linee direttrici di questa politica e gli obiettivi concreti siano compresi e recepiti da tutto il personale ai vari livelli;
- Valutare periodicamente, per mezzo di audit interni, la conformità del Sistema di Gestione alle norme di riferimento, alla propria Politica e a quanto pianificato e programmato; in particolare andando a verificare il raggiungimento degli obiettivi di qualità prefissati attraverso i riesami periodici della direzione;
- Migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione sulla base dei risultati dei riesami;



- Attuare il continuo miglioramento dei canali di comunicazione, informazione e coinvolgimento degli stakeholder;
- Promuovere il coinvolgimento dei fornitori e attuare sistemi di sensibilizzazione/monitoraggio al fine di verificare il rispetto dei requisiti della qualità e sicurezza.

La realizzazione degli obiettivi fissati attraverso la Politica della Qualità, sarà possibile anche attraverso la scrupolosa e puntuale applicazione di quanto riportato nei documenti del Sistema, che definisce e descrive gli strumenti di gestione emessi da Direzione ICT e Agenda Digitale.

Il Responsabile di Direzione ICT e Agenda Digitale si impegna a perseguire la piena realizzazione e la continua evoluzione del Sistema di gestione al fine di consolidare e migliorare l'immagine della Direzione stessa, anche attraverso l'impegno e la professionalità di tutto il personale.

Il Responsabile della Qualità di Direzione ICT e Agenda Digitale ha la responsabilità di gestire il sistema per la Qualità e Sicurezza e di preparare e seguire l'applicazione dello stesso, allo scopo di garantire:

- l'uniformità dell'applicazione della politica aziendale, qui formulata in coerenza alla mission della Direzione ICT e Agenda Digitale;
- la verifica, attraverso audit interni estesi a tutti gli ambiti gestionali, che le prescrizioni imposte dal sistema di gestione nonché dagli obblighi di conformità siano applicate, mantenute e migliorate;
- il coordinamento fra i responsabili, i committenti, gli enti di controllo e gli enti di certificazione in materia sistemi di gestione.

Direzione ICT e Agenda Digitale si impegna a revisionare, nel corso del riesame di direzione, la presente Politica per la Qualità al fine di assicurare che sia appropriata alle finalità della Direzione, comprenda un impegno costante a soddisfare i requisiti ed a migliorare con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, fornisca un quadro strutturale per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità e per accertarne la continua idoneità.

E' compito del Responsabile di Direzione ICT e Agenda Digitale e del Responsabile della Qualità valutare e adottare tutte le misure organizzative e tecniche che riterranno necessarie per il mantenimento nel tempo del Sistema di Gestione.

Marghera, 19 Maggio 2023

Il Responsabile di Direzione ICT e Agenda Digitale

Idelfo Borgo