

## POLITICA DELLA QUALITA' DEL GRUPPO

Il Gruppo PA DIGITALE ADRIATICA è costituito da tre società: Data Services srl, Spectre srl e Pa Digitale Adriatica srl che hanno scelto di ottenere la certificazione alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015 in quanto costituisce un fattore strategico di competitività e qualificazione sul mercato nonché un'evidenza degli sforzi profusi nel perseguire la continua soddisfazione di tutti clienti e partner.

La qualità viene intesa dal gruppo come valore aziendale in cui tutti si rispecchiano, mentre gli strumenti forniti dal sistema di gestione vengono visti come supporto per migliorare il proprio lavoro.

Affinché il sistema di gestione della qualità assicuri il massimo valore aggiunto ai processi, esso deve garantire il miglioramento delle metodologie e delle tecnologie, la rivalutazione delle risorse umane, l'acquisizione delle conoscenze tecniche più appropriate, la gestione accurata delle informazioni sui risultati conseguiti.

Punti di riferimento del sistema di gestione sono le informazioni documentate relative ai processi e alla loro pianificazione e controllo come strumento gestionale per ogni attività del gruppo.

La Politica della Qualità del gruppo ha tre obiettivi principali:

- 1) mantenere sempre elevato il livello di soddisfazione degli stakeholder, in particolare dei propri clienti e partner;
- 2) agevolare il processo partecipativo e di condivisione tra le proprie persone, in particolare dei dipendenti e dei collaboratori;
- 3) effettuare ogni valutazione sulla base di evidenze oggettive e nel rispetto delle norme e regolamenti in uso.

In sintesi: i valori fondanti della politica del gruppo sono la dedizione al cliente ed alle parti interessate, l'eccellenza professionale, l'affidabilità dei prodotti e dei servizi offerti, la trasparenza, la correttezza, l'innovazione.

Le suddette linee guida, indicate e mantenute aggiornate tramite il presente documento, si traducono in impegni precisi da parte dell'Alta Direzione, che stabilisco quanto segue:

- Occorre garantire l'evoluzione dei prodotti assicurando, contemporaneamente, il mantenimento dell'elevato livello di affidabilità raggiunto;
- Grazie alla stabilità conseguita negli anni, i prodotti e i servizi offerti dal gruppo hanno raggiunto livelli di elevata qualità con piena soddisfazione dei clienti; è necessario impegnarsi a garantire il mantenimento di questi elevati standard qualitativi;
- Occorre manifestare disponibilità, gestire con competenza le richieste dei clienti e utilizzare tutti gli strumenti necessari per espandere il numero di coloro che si affidano al gruppo PA DIGITALE ADRIATICA per la soluzione delle proprie esigenze;
- La Direzione ha la responsabilità diretta del Sistema di Gestione della Qualità, assume l'impegno di fissare periodicamente gli obiettivi concreti e raggiungibili indicati nel documento "Riesame della Direzione", di rendere disponibili tutte le risorse (umane, tecniche e finanziarie) necessarie al perseguimento dei suddetti obiettivi e di verificare il raggiungimento degli stessi;
- Viene assicurato che nei processi in essere siano ben chiare le esigenze e le aspettative del cliente e che sia rilevabile il suo grado di soddisfazione a fronte dei prodotti/servizi fornitigli;
- Viene assicurato un controllo costante sulla qualità dei prodotti commercializzati, preventivamente e successivamente, tramite azioni di verifica;
- La Direzione si impegna a garantire che le linee direttrici qui tracciate vengano diffuse e assimilate da tutto il personale operante ai diversi livelli sfruttando tutti gli strumenti di comunicazione interna attivati.

Il Sistema di Gestione per la Qualità del gruppo è improntato su un approccio di risk-based thinking che consente all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi rispetto alla Norma ISO 9001:2015, e di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e cogliere al meglio le opportunità offerte dal mercato anticipandone le tendenze.

L'Alta Direzione s'impegna ad assicurare che questa Politica sia compresa, condivisa, implementata e attuata da tutti i propri dipendenti e collaboratori ed allo stesso tempo si impegna a condividerla con tutti gli stakeholder.

La Direzione opera con unità di intenti e obiettivi comuni impegnandosi per creare i presupposti affinché i dipendenti siano messi nelle condizioni migliori per raggiungere gli obiettivi fissati dal Sistema di Gestione per la Qualità. Tutto questo permette di allineare le strategie, i processi e le risorse per raggiungere gli obiettivi fissati dal gruppo.

Questo documento è stato diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione tramite incontri formativi ed esposizione all'interno dei locali, e sul sito internet al fine di assicurarne la comprensione da parte di tutto il personale dipendente, dei collaboratori e di tutti i soggetti terzi interessati a vario titolo alle attività ed ai servizi offerti.

Sulla base dei principi generali di seguito esposti, sono stati definiti obiettivi misurabili che vengono monitorati in occasione dei riesami annuali da parte dell'Alta Direzione, al fine di migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità

## I PRINCIPI GENERALI

- ✓ Porre la massima attenzione nell'individuazione e nella soddisfazione delle esigenze delle proprie persone, in particolare dipendenti e collaboratori;
- ✓ Migliorare continuamente la qualità della gestione del gruppo e dei servizi offerti con la conseguente generazione di risultati positivi sia di natura economica sia in termini di eccellenza e reputazione verso l'esterno – con piena soddisfazione di clienti e partner;
- ✓ Ispirarsi ai principi di finanza etica nella conduzione delle relazioni economico-finanziarie con gli stakeholder e con le proprie persone;
- ✓ Garantire la disponibilità di professionalità sempre adeguate alle esigenze degli stakeholder e comunque del mercato di riferimento;
- ✓ Migliorare continuamente l'immagine di organizzazioni responsabili ed efficienti;
- ✓ Garantire una costante azione di valorizzazione, motivazione e crescita professionale delle persone;
- ✓ Rispettare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità e provvedere alla sua continua ed effettiva applicazione;
- ✓ Revisionare con continuità la Politica della Qualità per garantire che le proprie persone, in particolare dipendenti e collaboratori, ne comprendano appieno i contenuti impegnandosi ad attuarli, e gli stakeholder siano sempre informati dell'evoluzione del contesto di riferimento del gruppo.
- ✓ Costante determinazione nella ricerca ed eliminazione delle non conformità da reclamo nella convinzione che un difetto può condurre non solo ad un intervento correttivo (ed ai relativi costi), ma anche a possibili azioni per responsabilità per danni.

Campobasso, 28.11.2017

La Direzione

Massimo Felange