



POLITICA PER LA QUALITÀ PL_009

USO INTERNO



POLITICA PER LA QUALITÀ

POL_QUA_001 - POLITICA PER LA QUALITÀ	
Predisposto da	Area Compliance & Corporate Governance e SL Governance, Risk & Compliance
Approvato da	Maurizio Fatarella Direttore Generale
Visto da	Marta Colonna Direttrice Direzione Legale & Compliance
Visto da	Paola Pironi Responsabile Area PMO & Governance
Visto da	Martina Marmotta Responsabile SL Comunicazione Interna e Sostenibilità
Visto da	Sara Rottoli Responsabile SL Organization, HR Project, People Culture
In vigore dal	05/06/2023
Distribuzione	<i>lista di distribuzione:</i> - azienda → intranet
Classificazione	USO INTERNO
Documenti correlati	vedi infra
Contatti: per informazioni e aggiornamenti	policyprocedure@pagopa.it

POLITICA PER LA QUALITÀ

STORICO VERSIONI

STORICO VERSIONI		DESCRIZIONE MODIFICA	DATA VALIDITA' VERSIONE
1.0	01/06/2023	Prima emissione	05/06/2023
1.1	01/12/2023	Aggiornamento organizzazione emittente e approvatore	04/12/2023
1.2	13/03/2024	Integrazione obiettivi 2024 - Recepimento Addendum ISO	30/04/2024

POLITICA PER LA QUALITÀ

INDICE

1. PREMESSA	5
2. ACCOUNTABILITY	6
3. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	6
4. PRINCIPI BASE	7
5. FINALITÀ	7

POLITICA PER LA QUALITÀ

1. PREMESSA

PagoPA S.p.A. è una società pubblica - società interamente partecipata dallo Stato, attraverso il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) e sottoposta alla vigilanza della Presidenza del Consiglio, comincia nel luglio 2019 - ad alto livello specialistico, che ha la mission di diffondere i servizi pubblici digitali attraverso lo sviluppo di progetti innovativi e la gestione di infrastrutture tecnologiche strategiche per accompagnare la modernizzazione della Pubblica Amministrazione e del Paese.

Per comprendere il contesto in cui ha origine la Società PagoPA, è utile risalire al 2016, anno in cui è stata istituita la figura del Commissario Straordinario per l'attuazione dell'Agenda Digitale. L'impostazione dell'attività del Commissario, con la creazione di un Team per la Trasformazione Digitale, ha seguito un approccio volto a re-indirizzare e accelerare le diverse iniziative di digitalizzazione sino ad allora avviate a livello centrale, con l'obiettivo di portare a completa realizzazione o rendere a tutti gli effetti operative le cosiddette piattaforme abilitanti del Paese, ovvero le infrastrutture digitali necessarie per lo sviluppo di servizi digitali previste dall'ordinamento nel c.d. CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale).

Nel biennio 2016-2018, anche grazie alla spinta del Team per la Trasformazione Digitale a supporto dell'AgID, la piattaforma pagoPA è cresciuta con un ritmo esponenziale portando benefici concreti per cittadini ed Enti: un risultato che ha portato il Governo a riconoscere, a dicembre 2018, l'importanza strategica della piattaforma pagoPA come asset per digitalizzare il Paese e a costituire, con il DL "Semplificazioni" (n. 135 del 14.12.18), una società di scopo a cui affidare i progetti chiave per la digitalizzazione dei servizi pubblici.

In particolare, nel percorso che ha portato alla nascita della società PagoPA, lo Stato:

- ha individuato nel tema di pagamenti digitali una leva capace di influenzare la crescita di tutto il tessuto economico nazionale;
- ha deciso di gestire il tema in questione creando un vero centro di competenze, che si è occupato con continuità e autorevolezza di reingegnerizzare i processi, rendendo semplici ed efficaci i servizi offerti a cittadini e imprese.

Nella consapevolezza che servizi pubblici digitali che funzionano bene vengono utilizzati da cittadini, PagoPA gestisce progetti che puntano a incentivare lo sviluppo di un ecosistema digitale con il cittadino al centro, al fine di semplificare la relazione tra Stato, cittadini e imprese e creare nuove opportunità di crescita.

POLITICA PER LA QUALITÀ

2. ACCOUNTABILITY

All'inizio del 2020 la Società avvia le attività per l'implementazione del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni secondo i requisiti dello standard internazionale ISO 27001, ottenendo la certificazione a dicembre dello stesso anno.

Nel corso dei due anni successivi estende l'ambito del sistema di gestione anche ai requisiti previsti:

- per la fornitura e l'utilizzo sicuro di servizi cloud, secondo i requisiti ISO 27017;
- per la protezione delle informazioni di identificazione personale (PII) in linea con i requisiti ISO 27018 per l'ambiente di cloud computing pubblico.

Inoltre, la Direzione, consapevole dell'importanza e della necessità di dimostrare e documentare ai propri clienti/utenti la capacità dell'Organizzazione di fornire con regolarità prodotti e servizi conformi ai requisiti richiesti ed a quelli cogenti applicabili, ha ritenuto opportuno istituire un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con quanto previsto dallo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2015 ponendosi l'obiettivo di:

- ottenere la certificazione ISO 9001 entro il 2023;
- estendere all'intero ambito entro la fine del 2024.

L'Alta Direzione di PagoPA definisce, diffonde e persegue attivamente una politica che pone al centro delle attività i propri Clienti/Utenti sia interni che esterni.

La rivalutazione del potenziale umano interno è ritenuto fondamentale per perseguire l'obiettivo anch'esso primario di strutturare un approccio al cliente/utente più efficace sia in termini di capacità di soddisfare le sue esigenze esplicite sia di suggerire proposte innovative atte a fornire valore aggiunto.

A tal fine il Management si propone di mantenere il proprio impegno nella rivalutazione delle competenze interne sia a livello tecnico che motivazionale e la valorizzazione del "know-how" aziendale, perseguito attraverso iniziative volte da un lato al coinvolgimento e alla motivazione del personale, dall'altro all'individuazione e sviluppo delle competenze.

3. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato sviluppato per gestire i processi in modo ottimale, assicurando un impiego efficace ed efficiente delle risorse, focalizzando l'attenzione sulle aspettative dei clienti/utenti e delle altre parti

POLITICA PER LA QUALITÀ

interessate e puntando alla creazione di “valore sostenibile” non solo per la Società ma anche per l’intera collettività (e le generazioni future).

In linea con tali principi, la presente Politica definisce gli indirizzi generali di PagoPA per l’attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

4. PRINCIPI BASE

I cardini per attuare tale politica sono essenzialmente:

- gestire i rischi inerenti l’attività e il contesto aziendale;
- migliorare i processi primari e di supporto;
- garantire la conformità alle disposizioni normative vigenti applicabili alla Società;
- aumentare la capacità delle proprie strutture funzionali a supportare le innovazioni aziendali;
- valutare la soddisfazione del cliente/utente in modo da identificare proattivamente i punti di forza e di debolezza dei servizi erogati;
- ottimizzare i processi e migliorare le attuali procedure e norme interne che disciplinano tutte le attività in modo strutturato, per assicurare che l’intera Organizzazione operi in modo pianificato e controllato rispetto agli obiettivi di qualità attesi dai vari stakeholders;
- sviluppare modalità di gestione dei progetti tecnologicamente avanzate che permettano all’organizzazione di ottimizzare i risultati;
- mantenere il focus sulla corretta gestione delle informazioni, come leva per ridurre i costi e incrementare l’efficienza e la competitività;
- rispetto vuoi al modo di operare della Società, vuoi alle caratteristiche dei servizi offerti, ridurre l’impatto ambientale delle attività “human related” e aumentare il livello di sostenibilità.

5. FINALITÀ

In sintesi, gli obiettivi che PagoPA si pone sono:

- mantenere attivo un efficace Sistema di Gestione per la Qualità nella gestione dei processi e nell’erogazione dei servizi rispetto al contesto interno ed esterno di riferimento, nel rispetto dei requisiti previsti dalle normative cogenti e da altre prescrizioni a cui la Società decida volontariamente di uniformarsi;
- mantenere la Certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità;
- identificare, gestire e monitorare costantemente i rischi legati al contesto interno ed esterno in cui la Società opera da un punto di vista della qualità dei servizi che la stessa eroga; definire ed implementare le relative azioni atte a ridurre gli impatti ad un livello accettabile;

POLITICA PER LA QUALITÀ

- integrare i sistemi di gestione al fine di garantire processi quanto più possibile orientati all'efficacia;
- gestire tutti gli aspetti significativi in termini di qualità, sicurezza delle informazioni e tutela dei dati personali nel rispetto della normativa applicabile alla Società;
- operare assicurando efficacia, efficienza e affidabilità, impiegando tutte le risorse necessarie al fine di garantire il rispetto dei principi di diligenza e correttezza oltre al rispetto delle normative vigenti;
- assicurare la disponibilità delle risorse, delle informazioni e delle conoscenze necessarie per il funzionamento e il controllo dei processi, attraverso periodiche attività di formazione e addestramento finalizzate a informare i dipendenti riguardo alla rilevanza e all'importanza delle loro attività e al modo in cui esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi definiti dalla Società;
- motivare e coinvolgere tutto il personale affinché maturi una sempre maggiore consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo, promuovere valori condivisi e incoraggiare modelli di comportamento atti a ridurre i rischi correlati alle attività svolte;
- comprendere e rafforzare il rapporto con i clienti, gli utilizzatori dei servizi e le altre parti interessate, migliorando il loro grado di soddisfazione mediante livelli di prestazioni in linea con le aspettative;
- privilegiare fornitori che agiscano nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità nel rilascio dei propri prodotti e servizi;
- identificare le esigenze di innovazione tecnologica per sviluppare nuovi progetti e servizi secondo le aspettative del mercato o delle pubbliche amministrazioni;
- prevenire e correggere le possibili problematiche e le situazioni non conformi, attraverso l'analisi e la riduzione delle cause che hanno determinato scostamenti fra i risultati prefissati e quelli ottenuti;
- definire obiettivi di miglioramento e monitorare periodicamente i risultati ottenuti condividendoli con le parti interessate;
- riesaminare periodicamente la Politica, gli Obiettivi e i relativi programmi di attuazione e darne adeguata visibilità all'interno dell'Organizzazione.

Per il raggiungimento degli obiettivi la Direzione si impegna a:

- assicurare che la Politica Aziendale sia comunicata e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione;
- garantire risorse e strumenti necessari per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- incoraggiare il miglioramento delle capacità individuali di ogni collaboratore e l'instaurazione del migliore clima aziendale.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Inoltre, la Direzione si impegna affinché:

- tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza, nel rispetto delle prescrizioni legate alle attività aziendali e nella consapevolezza delle responsabilità individuali di ciascuno nell'ambito del Sistema di Gestione;
- tutta la struttura aziendale partecipi, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi assegnati.

La divulgazione della Politica per la Qualità, nonché degli obiettivi, avviene attraverso la distribuzione del presente documento e della documentazione del Sistema di Gestione con le modalità previste dalla regolamentazione interna.