AGENZIA DEL DEMANIO

# Politica per la Qualità

## Agenzia del Demanio – Struttura per la Progettazione

### Scheda descrittiva

### Anagrafica del documento

| | | |
|---|---|---|
| **Titolo** | : | Politica per la Qualità Agenzia del Demanio – Struttura per la Progettazione |
| **Descrizione** | : | Documento del sistema di gestione per la qualità della Struttura per la Progettazione. |

### Dati identificativi

| Versione | Note di revisione | Data di emissione | Elaborato | Verificato | Approvato |
|---|---|---|---|---|---|
| 0 | Prima emissione | 09/06/2025 | RSGQ | RDQ | Direttore della Struttura per la Progettazione |
| 1 | Integrazioni | 07/10/2025 | RSGQ | RSGQ | DIR SpP |
| 2 | Integrazioni §1 e 3.5 | 06/11/2025 | RSGQ | RSGQ | DIR SpP |
| 3 | Integrazioni §1, 2.2, 3.1, 3.4, 3.6 e e 3.7 | 26/10/2026 | RSGQ | RSGQ | DIR SpP |

LAURA CALCAGNI
02/11/2026 16:12:57 UTC+0100

Massimiliano Marzo
Agenzia del Demanio
06.11.2026 19:45:11 GMT+01:00

## INDICE

**1 PREMESSA ..... 3**

**2 PRINCIPI FONDAMENTALI ..... 3**

2.1 FOCALIZZAZIONE SUI COMMITTENTI E SULLE PARTI INTERESSATE ..... 3
2.2 LEADERSHIP ..... 4
2.3 PARTECIPAZIONE ATTIVA DEL PERSONALE ..... 4
2.4 APPROCCIO PER PROCESSI ..... 5
2.5 MIGLIORAMENTO CONTINUO ..... 5
2.6 DECISIONI BASATE SU EVIDENZE ..... 5
2.7 GESTIONE DELLE RELAZIONI ..... 5

**3 FINALITÀ DELLA QUALITÀ ..... 5**

3.1 SVILUPPO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI DELL'AGENZIA ..... 5
3.2 SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE ..... 6
3.3 EFFICACIA ED EFFICIENZA OPERATIVA ..... 6
3.4 CONFORMITÀ LEGISLATIVA E NORMATIVA ..... 6
3.5 TUTELA DEI DATI PERSONALI NELLA GESTIONE DELLE COMPETENZE ..... 6
3.6 SVILUPPO DELLE COMPETENZE ..... 7
3.7 INNOVAZIONE E SOSTENIBILITÀ ..... 7

**4 DISPOSIZIONI FINALI ..... 8**

# 1 PREMESSA

La Direzione della Struttura per la Progettazione dell'Agenzia del Demanio, consapevole dell'importanza della qualità dei servizi erogati, si impegna ad applicare un sistema di gestione coerente con la presente politica per la qualità e conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, in coerenza con il Sistema di Controllo Interno dell'Agenzia del Demanio, il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) e il Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001, assicurando integrità, imparzialità e trasparenza nell'erogazione dei servizi.

Il campo di applicazione è il seguente:

- Convenzioni per assistenza tecnica specialistica e di supporto per l'esecuzione dei servizi di ingegneria e architettura verso enti locali e pubbliche amministrazioni (processo di sviluppo iniziative operative verso ee.tt. e pac)
- Pianificazione e programmazione degli interventi
- Affidamento dei servizi di ingegneria e architettura (SIA)/Lavori con funzioni di stazione appaltante
- Servizio di Progettazione
- Servizio di Direzione Lavori
- Servizio di Collaudo

Tale politica è orientata al miglioramento continuo dei processi, alla soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei Committenti e delle Parti Interessate all'ottimizzazione dei mezzi e delle metodologie adottati per il miglioramento e la gestione del patrimonio immobiliare dello Stato, per quanto di competenza della Struttura per la Progettazione.

La Struttura per la Progettazione opera altresì in coerenza con la Vision dell'Agenzia del Demanio orientata alla rigenerazione e valorizzazione del patrimonio pubblico attraverso sostenibilità, innovazione, digitalizzazione e centralità delle persone, contribuendo alla creazione di valore pubblico per i cittadini, le Amministrazioni e i territori.

Di seguito sono riportati i principi guida e gli obiettivi primari che la Struttura per la Progettazione ha identificato per il sistema di gestione per la qualità e che si impegna ad assicurare.

# 2 PRINCIPI FONDAMENTALI

## 2.1 Focalizzazione sui Committenti e sulle Parti interessate

- Identificare, comprendere, monitorare e riesaminare le esigenze e le aspettative dei Committenti e delle Parti Interessate ai servizi erogati dalla Struttura per la Progettazione;

- Soddisfare le esigenze e le aspettative dei Committenti e delle Parti Interessate, aumentando la percezione della qualità dei servizi resi;
- Determinare, comprendere e soddisfare con regolarità i requisiti per l'erogazione dei servizi, sia quelli correlati ai Committenti e alle Parti Interessate, sia quelli cogenti;
- Individuare e affrontare, mitigandoli, i rischi che possono influenzare la conformità dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione dei Committenti e delle altre Parti Interessate;
- Individuare e cogliere le opportunità che possono contribuire alla conformità dei servizi e alla capacità di accrescere la soddisfazione dei Committenti e delle Parti Interessate;
- Promuovere la trasparenza e l'accessibilità dei servizi offerti.

## 2.2 Leadership

- Dimostrare un impegno costante della Direzione nel promuovere la qualità e nel sostenere il Sistema di Gestione per la Qualità, assicurando le risorse umane e strumentali a tal scopo necessarie;
- Definire la politica e gli obiettivi per la qualità, in considerazione e compatibilmente con il contesto e gli indirizzi strategici dell'Agenzia del demanio;
- Definire l'organizzazione della Struttura per la Progettazione, i ruoli e relative responsabilità e profili di qualifica;
- Coinvolgere, motivare e sostenere il personale coinvolto ai vari livelli, affinché siano condivisi gli obiettivi della qualità;
- Comunicare e diffondere il metodo a tutti i livelli aziendali per giungere a costituire una cultura comune e condivisa.
- La Struttura per la Progettazione promuove una cultura organizzativa improntata a legalità, etica, prevenzione dei conflitti di interesse e contrasto a comportamenti non conformi, quali elementi essenziali della qualità dei processi e dei servizi erogati.

## 2.3 Partecipazione Attiva del Personale

- Favorire la formazione continua e lo sviluppo professionale del personale;
- Incoraggiare la comunicazione e la collaborazione interna;
- Far percepire l'importanza dell'attività per rendere ogni risorsa partecipe e promotrice di azioni migliorative.

### 2.4 Approccio per Processi

- Gestire le attività come processi interrelati in ottica di sistema, che restituiscano dei risultati efficaci, efficienti e funzionali;
- Monitorare e migliorare costantemente i processi per ottimizzare la funzionalità, l'efficienza e l'efficacia.

### 2.5 Miglioramento Continuo

- Implementare e mantenere un ciclo di miglioramento continuo secondo il modello PDCA (Plan-Do-Check-Act);
- Raccogliere e analizzare i dati per prendere decisioni basate su evidenze e migliorare le performance.

### 2.6 Decisioni Basate su Evidenze

- Utilizzare dati accurati e pertinenti per prendere decisioni informate e basate su evidenze;
- Adottare strumenti di monitoraggio e misurazione per valutare le performance e identificare le aree di miglioramento.

### 2.7 Gestione delle Relazioni

- Costruire e mantenere relazioni solide e reciprocamente vantaggiose con i fornitori e altre parti interessate;
- Collaborare con le parti interessate per migliorare i servizi e creare valore aggiunto.

## 3 FINALITÀ DELLA QUALITÀ

La Direzione si impegna a perseguire le seguenti finalità nella definizione dei propri obiettivi per la qualità:

### 3.1 Sviluppo degli obiettivi strategici dell'Agenzia

La Struttura per la Progettazione (SpP) contribuisce attivamente al perseguimento degli obiettivi strategici dell'Agenzia del Demanio, operando in coerenza con le linee guida del Piano Strategico Industriale. In particolare, la SpP si impegna a:

a. Supportare la rigenerazione urbana e la valorizzazione del patrimonio immobiliare pubblico, promuovendo interventi sostenibili, innovativi e ad alto impatto sociale, culturale e ambientale;

b. Favorire l'efficientamento energetico e la transizione ecologica, attraverso la progettazione di edifici pubblici ad energia quasi zero (NZEB), l'adozione di protocolli di sostenibilità e l'integrazione di fonti rinnovabili;

c. Contribuire alla digitalizzazione del patrimonio immobiliare pubblico mediante l'uso di strumenti avanzati come il Digital Twin, il BIM e la Piattaforma Dati, per una gestione predittiva e integrata degli asset;

d. Rafforzare la capacità progettuale e operativa dell'Agenzia, garantendo qualità, trasparenza e conformità normativa nella gestione dei programmi e dei progetti lungo l'intero ciclo di vita degli interventi, dalla programmazione alla progettazione, esecuzione e gestione dell'opera, anche attraverso il modello PMO.

e. Sostenere la creazione di valore per lo Stato e per le comunità locali, attraverso progetti che migliorano la fruibilità, la sicurezza e l'accessibilità degli spazi pubblici, contribuendo alla coesione territoriale e alla resilienza urbana, contribuendo alla coesione territoriale e alla resilienza urbana, nonché alla valutazione e al monitoraggio degli impatti ambientali, sociali e di governance (ESG).

### 3.2 Soddisfazione delle Parti Interessate

a. Raggiungere e mantenere elevati standard prestazionali che soddisfino appieno le Parti Interessate attraverso la qualità dei servizi erogati;

b. Rispondere tempestivamente e con efficacia alle richieste e ai feedback delle Parti Interessate;

c. Gestire prontamente eventuali reclami e adoperarsi nell'individuazione delle criticità per mitigarle con azioni concrete che impediscano la reiterazione del problema.

### 3.3 Efficacia ed Efficienza Operativa

a. Ottimizzare l'utilizzo delle risorse per migliorare l'efficienza operativa, riducendo i tempi di attesa e i costi operativi, senza compromettere la qualità dei servizi.

### 3.4 Conformità Legislativa e Normativa

a. Garantire la conformità a leggi, regolamenti, norme e specifiche tecniche applicabili ai servizi e ai processi a supporto, ivi incluse le disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, trasparenza, tutela dell'imparzialità dell'azione amministrativa e responsabilità amministrativa degli enti, applicabili ai servizi e ai processi della Struttura per la Progettazione;

b. Monitorare costantemente la conformità del sistema di gestione alla norma UNI EN ISO 9001 e alle altre norme pertinenti ai servizi e ai processi a supporto, al fine di individuare opportune azioni correttive e di miglioramento del sistema.

### 3.5 Tutela dei Dati Personali nella Gestione delle Competenze

La Struttura per la Progettazione garantisce che ogni attività di consultazione dei dati relativi alle competenze dei dipendenti avvenga nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, in particolare del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018 e delle disposizioni interne dell'Agenzia del Demanio. La SpP assicura:

a. il trattamento mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità esplicitate;

b. la conservazione dei dati per il tempo necessario al raggiungimento delle finalità e la cancellazione successiva;

c. il divieto di diffusione non autorizzata e rispetto delle misure tecniche e organizzative definite da procedure o direttive dell'Agenzia;

d. l'accesso limitato dei dati a personale autorizzato;

e. la piena tutela dei diritti degli interessati, come previsto dagli artt. 15-22 del GDPR, inclusi accesso, rettifica, cancellazione, limitazione e portabilità.

### 3.6 Sviluppo delle Competenze

a. Investire nella formazione continua del personale per migliorare le competenze e le capacità professionali;

b. Promuovere una cultura aziendale orientata alla qualità e all'eccellenza;

c. Favorire lo sviluppo delle competenze digitali, tecniche e gestionali necessarie per sostenere l'evoluzione dei processi e il raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Agenzia.

### 3.7 Innovazione e Sostenibilità

La Struttura per la Progettazione (SpP) contribuisce all'attuazione degli indirizzi strategici dell'Agenzia del Demanio in materia di sostenibilità, in coerenza con quanto definito nel Piano di Sostenibilità 2025–2028. Tale Piano rappresenta uno strumento di programmazione e controllo che integra i principi ESG (Environmental, Social, Governance) nei processi decisionali, promuovendo un approccio sistemico e misurabile alla sostenibilità ambientale, sociale e organizzativa.

In tale ambito, la SpP si impegna a:

a. Promuovere l'innovazione nei processi e nei servizi per rispondere in modo efficace alle sfide future, anche attraverso l'adozione di tecnologie digitali avanzate, la sperimentazione di modelli di smart building e l'integrazione di strumenti di produttività basati su Intelligenza Artificiale e l'utilizzo delle informazioni e dei dati a supporto dei processi decisionali;

b. Adottare pratiche sostenibili per la gestione del patrimonio immobiliare, minimizzando l'impatto ambientale, in coerenza con gli assi strategici del Piano di Sostenibilità 2025–2028, che includono:

- Transizione energetica: efficientamento energetico degli edifici, produzione da fonti rinnovabili, riduzione delle emissioni di $CO_2$;
- Neutralità e resilienza climatica: prevenzione del rischio sismico, adattamento ai cambiamenti climatici, contrasto all'effetto isola di calore;

- Efficienza e circolarità delle risorse: gestione responsabile dei consumi idrici ed energetici, promozione dell'economia circolare;
- Qualità ambientale: miglioramento del comfort indoor, tutela della biodiversità, consumo di suolo zero;
- Mobilità sostenibile: promozione di spostamenti a basso impatto ambientale e gestione sostenibile del parco veicoli.

La SpP partecipa attivamente alla realizzazione degli obiettivi del Piano, contribuendo alla misurazione degli impatti generati e all'integrazione della sostenibilità nei processi progettuali e decisionali.

## 4 DISPOSIZIONI FINALI

La presente politica per la qualità rappresenta il quadro di riferimento della Struttura per la Progettazione per stabilire gli obiettivi per la qualità delle prestazioni rese.

La politica è messa a disposizione e comunicata, sia all'interno della Struttura per la Progettazione e dell'Agenzia del demanio nel suo complesso, sia all'esterno, attraverso la pubblicazione sul sito web dell'Agenzia del demanio nella sezione dedicata, per essere applicata all'interno della Struttura e compresa dalle parti interessate interne ed esterne.

La politica viene periodicamente riesaminata dalla Struttura per la Progettazione per garantirne la continua adeguatezza ed efficacia.