



**POLITICA DELLA QUALITÀ  
DEL  
PROCESSO PMO-DTD**

**Versione 1**

## Scheda descrittiva

### Anagrafica del documento

---

<b>Titolo</b>	:	Politica della qualità del processo PMO-DTD
<b>Descrizione</b>	:	Documento qualità

---

### Dati identificativi

---

Vers	Note di revisione	Data di emissione	Elaborato	Verificato	Approvato
1	Prima emissione	04/10/2024	DTD-GSI-GC DTD-CMI	DTD-CMI	DTD-GSI

---

## INDICE

1 PREMESSA	4
2 PRINCIPI FONDAMENTALI	4
3 OBIETTIVI DELLA QUALITÀ	5
4 DISPOSIZIONI FINALI	6

## 1 PREMESSA

La Direzione per la Trasformazione Digitale dell'Agenzia del Demanio, consapevole dell'importanza della qualità dei servizi erogati, si impegna a perseguire una politica della qualità conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2015.

Questa politica è definita per garantire un miglioramento continuo dei processi, soddisfare le esigenze e le aspettative degli stakeholder, contribuendo all'ottimizzazione dei mezzi e delle metodologie per il miglioramento e la gestione del patrimonio immobiliare dello Stato.

In particolare la politica è rivolta al processo di Program Management Office (PMO) per la Direzione per la Trasformazione Digitale (DTD).

Di seguito sono riportati i principi guida e gli obiettivi primari che la Direzione ha identificato per il proprio Sistema di Gestione Qualità e che si impegna ad assicurare.

## 2 PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1. Orientamento al Cliente e alle Parti Interessate

- a. Identificare e comprendere le esigenze e le aspettative dei nostri clienti, siano essi cittadini, enti pubblici o privati.
- b. Promuovere la trasparenza e l'accessibilità dei servizi offerti.

### 2. Leadership

- a. Dimostrare un impegno visibile della Direzione nel promuovere la qualità e nel sostenere il Sistema di Gestione per la Qualità.
- b. Coinvolgere e motivare tutto il personale affinché condivida gli obiettivi della qualità.

### 3. Partecipazione Attiva del Personale

- a. Favorire la formazione continua e lo sviluppo professionale del personale.
- b. Incoraggiare la comunicazione aperta e la collaborazione interna.

### 4. Approccio per Processi

- a. Gestire le attività come processi interrelati che funzionano come un sistema coerente ed efficace.
- b. Monitorare e migliorare costantemente i processi per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia.

## 5. Miglioramento Continuo

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

## 6. Decisioni Basate su Evidenze

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

## 7. Gestione delle Relazioni

- a. Costruire e mantenere relazioni solide e reciprocamente vantaggiose con i fornitori e altre parti interessate.
- b. Collaborare con gli stakeholder per migliorare i servizi e creare valore aggiunto.

# 3 OBIETTIVI DELLA QUALITÀ

## 1. Soddisfazione del Cliente

- a. Raggiungere e mantenere alti livelli di soddisfazione dei clienti attraverso la qualità dei servizi erogati.
- b. Rispondere tempestivamente e con efficacia alle richieste e ai feedback dei clienti.

## 2. Efficacia ed Efficienza Operativa

- a. Ottimizzare l'utilizzo delle risorse per migliorare l'efficienza operativa.
- b. Ridurre i tempi di attesa e i costi operativi senza compromettere la qualità.

## 3. Conformità Normativa

- a. Garantire la conformità a tutte le leggi, regolamenti e norme applicabili.
- b. Monitorare costantemente l'aderenza alle normative ISO 9001 e altre pertinenti.

#### **4. 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.

#### **5. Innovazione e Sostenibilità**

- a. Promuovere l'innovazione nei processi e nei servizi per rispondere in modo efficace alle sfide future.
- b. Adottare pratiche sostenibili per la gestione del patrimonio immobiliare, minimizzando l'impatto ambientale.

### **4 DISPOSIZIONI FINALI**

Questa politica per la qualità è comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione e messa a disposizione delle parti interessate. Essa viene periodicamente riesaminata per garantirne la continua adeguatezza ed efficacia.