

POL-SGI Qualità del Settore Innovazione Digitale, dati, tecnologia e polo archivistico

Redatto	Verificato	Approvato
Data: 18/04/2023	Data: 19/05/2023	Data: 19/05/2023
Firma:	Firma:	Firma:
Camilla Broccoli	Giuliano Franceschi	Stefania Papili
Classificazione del documento:	TLP:WHITE	

INDICE

1	Introduzione	3
1.1	Storia del documento	3
1.2	Documenti allegati	3
1.3	Glossario	3
2	Scopo ed obiettivi	4
3	Campo di applicazione	4
4	Attenzione focalizzata sulle Parti Interessate / StakeHolder	6
5	Coinvolgimento del Personale e delle Parti Interessate	7
6	Approccio per Processi	7
7	Leadership	7
8	Valutazione dei rischi e delle opportunità	8
9	Miglioramento	8

1 Introduzione

1.1 Storia del documento

Data revisione	Versione	Descrizione Modifiche	Autore
19/05/2023	1.0	Prima emissione	Camilla Broccoli

1.2 Documenti allegati

Nome documento	Contenuti

1.3 Glossario

Termine	Descrizione

2 Scopo ed obiettivi

Scopo della presente Politica è garantire il controllo sistematico del livello qualitativo delle prestazioni prefissato dal Settore Innovazione Digitale, dati, tecnologia e polo archivistico (di seguito SID) della Regione Emilia-Romagna per quanto riguarda l'erogazione del Servizio di Conservazione, nell'ottica del miglioramento continuo.

Il SID ha identificato nell'impostazione dell'organizzazione in Aree strutturate e nella realizzazione di un Sistema di Gestione Integrato, uno dei principali approcci attraverso cui perseguire i propri valori, la propria Politica per la Qualità e gli obiettivi che ne derivano.

La politica della qualità del SID (che rientra nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato adottato) è stata definita sulla base dei seguenti valori comuni a tutta la Regione Emilia-Romagna, enunciati all'interno della relativa Politica della Qualità (cfr. "Documento SGQ"):

- l'ascolto dei bisogni e del grado di soddisfazione degli stakeholder;
- la capacità di comunicare con modalità accessibili e trasparenti;
- la capacità di rispondere in modo veloce alle esigenze e richieste degli utenti;
- la trasparenza, il controllo e la rendicontazione dei risultati;
- la semplificazione e l'integrazione dei processi in ottica di miglioramento continuo;
- la formazione del personale come garanzia per il miglioramento dei servizi e per la crescita professionale e la consapevolezza dei collaboratori;
- la promozione di scambi e i confronti di esperienze con realtà analoghe.

Nella fattispecie l'Area Polo archivistico e gestione documentale, coadiuvata dall'Area Sviluppo Applicazioni limitatamente al servizio di conservazione, ha recepito tale strategia nelle attività che svolge per gli enti cui fornisce la conservazione dei dati:

- conservazione, archiviazione e gestione dei documenti informatici;
- accesso via web ai contenuti digitali in conservazione;
- supporto, formazione e consulenza sulle tematiche della conservazione digitale.

Il SID adotta un Sistema di Gestione Integrato (SGI) in linea con i requisiti della ISO27001:2013, ISO27017:2015, ISO27018:2019, ISO9001:2015 e ISO37001:2016.

3 Campo di applicazione

La seguente Politica SGI in ambito Qualità, in vigore all'interno del SID, si applica al:

- Servizio di conservazione dei documenti informatici.

4 Obiettivi del SGQ di SID

4.1 Premessa

Regione Emilia-Romagna ha introdotto nel proprio ordinamento il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (di seguito PIAO) quale misura di semplificazione e ottimizzazione della programmazione pubblica nell'ambito del processo di rafforzamento della capacità amministrativa della PA.

Tale documento pone al centro della programmazione il concetto di Valore Pubblico, ossia l'impatto generato dalle politiche dell'Ente sul livello di benessere complessivo e multidimensionale di cittadini e imprese, ottenuto indirizzando gli indirizzi di performance da raggiungere in tale direzione, a partire dalla cura della salute organizzativa e delle risorse dell'Ente.

In questo complesso contesto evolutivo Regione Emilia-Romagna sta operando un percorso di cambiamento organizzativo e tecnologico con l'obiettivo di sostenere il processo di trasformazione digitale quale leva di sviluppo del territorio e della PA, creando ulteriore Valore Pubblico.

La trasformazione digitale si sta confermando sempre più come un driver fondamentale per aumentare la resilienza delle organizzazioni, a partire dalle PA che sono anche chiamate a trainare la ripartenza economica e sociale.

In questa direzione, e con l'obiettivo di definire uno strumento di attuazione di tale strategia per la propria organizzazione, Regione Emilia-Romagna ha adottato un framework metodologico come strumento di contestualizzazione della trasformazione digitale che permette di inquadrare iniziative e percorsi di transizione digitale in modo organico e flessibile.

Tale framework è composto da "dimensioni" che non possono essere considerate in maniera isolata ed è proprio nelle intersezioni tra di esse che si manifestano le filiere di contatto e i potenziali asset per sfruttare a pieno la trasformazione digitale.

Tali "dimensioni", presenti in dettaglio all'interno del PIAO, hanno richiesto la determinazione di una serie di linee d'intervento per indirizzare la trasformazione digitale, sia all'interno di RER sia a livello territoriale.

RER ha individuato le seguenti linee di intervento:

- Datizzazione
- Processi digitali
- Sicurezza
- Dotazione smart e Spazi smart
- Architettura digitale
- Postura digitale

4.2 Obiettivi

La politica di cui al presente documento richiama quanto definito all'interno del PIAO, riportando l'obiettivo di trasformazione digitale in ambito Qualità, che l'amministrazione regionale intende perseguire nella linea d'intervento dei Processi Digitali, limitatamente al Servizio di Conservazione:

- Territorio - Sviluppare modelli condivisi per la conservazione dei documenti e degli archivi digitali

In relazione diretta con gli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato, il SID adotta specifici criteri nella realizzazione e nel successivo sviluppo del proprio framework di qualità, proprio allo scopo di trasformarlo in un insieme di pratiche pienamente integrate con l'operatività quotidiana ed i processi di lavoro.

5 Attenzione focalizzata sulle Parti Interessate / Stakeholder

In coerenza con l'analisi degli stakeholder effettuata dalla Regione Emilia-Romagna, il SID analizza in profondità i requisiti relativi alla qualità del servizio di conservazione erogato dall'Area Polo Archivistico e gestione documentale, con il supporto dell'Area Sviluppo Applicazioni, ai soggetti interessati.

Dal punto di vista strategico, la qualità del servizio erogato dall'Area Polo archivistico e dall'Area Sviluppo Applicazioni, non si limita al solo soddisfacimento delle esigenze "espresse" degli enti produttori, ma si estende alla capacità di superarle e individuare tempestivamente quelle ancora inesprese, con particolare riguardo alla normativa di settore applicabile.

L'Area Polo Archivistico e l'Area di Sviluppo Applicazioni, sempre limitatamente al Servizio di Conservazione, si impegnano a comprendere le necessità degli enti produttori e pianificano le proprie attività per soddisfarle a pieno.

Allo stesso modo operano nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- del mercato di riferimento
- del paese in cui opera, adempiendo a norme e regolamenti nazionali ed europei
- di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici.

L'Area Polo Archivistico e l'Area Sviluppo Applicazioni si propongono di raggiungere gli obiettivi degli Enti che utilizzano il sistema di conservazione attraverso il soddisfacimento delle esigenze degli stessi e del mercato a cui si rivolgono, effettuando la raccolta di feedback e la gestione degli eventuali reclami pervenuti.

6 Coinvolgimento del Personale e delle Parti Interessate

Il SID, essendo consapevole che il coinvolgimento del Personale delle proprie Aree e degli Stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i Collaboratori, è un elemento strategico primario dei servizi erogati, promuove la formazione con appositi corsi interni e seleziona attentamente le collaborazioni esterne, al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

L'erogazione del servizio di conservazione rappresenta la primaria attività dell'Area Polo Archivistico e gestione documentale del SID ed è caratterizzata dal coinvolgimento, dalla responsabilizzazione e dal lavoro di gruppo dei propri Dipendenti e Collaboratori, le cui competenze e professionalità sono alla base dell'elevata qualità del servizio offerto e garantiscono la permanenza e la crescita dell'Area stessa.

Inoltre, a tutto il Personale viene richiesto di condividere e perseguire gli obiettivi stabiliti dalla Direzione, attraverso il massimo coinvolgimento, disponibilità e collaborazione.

Sono infine essenziali per l'erogazione del servizio i fornitori che contribuiscono in modo importante a mantenere lo standard qualificato garantito dall'Area Polo Archivistico e gestione documentale.

7 Approccio per Processi

L'Area Polo Archivistico e l'Area Sviluppo Applicazioni definiscono le diverse attività al loro interno, come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attivano al meglio le risorse per la loro realizzazione, limitatamente al servizio di conservazione.

Gestiscono i propri processi perché siano univoci e determinati:

- gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi;
- le responsabilità connesse e le risorse impiegate.

8 Leadership

Il SID si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione Integrato in ambito Qualità, rendendo disponibili le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione. Comunica l'importanza del Sistema di Gestione Integrato e coinvolge attivamente le Parti Interessate rilevanti, coordinandole e sostenendole.

Il Referente del Sistema di gestione Qualità, designato dalla Direzione, ha la responsabilità di pianificare, organizzare, monitorare e verificare il Sistema di Gestione Integrato per l'ambito di propria competenza.

Il SID possiede una visione chiara della propria missione in linea con quanto definito dalla Regione Emilia-Romagna, ed è in grado di comunicarla al personale in modo efficace e costruttivo; il modello di leadership adottato dalle Aree SID interessate abilita lo sviluppo del potenziale delle risorse, individuando capacità e potenzialità di ciascuna persona e guidandola in un opportuno percorso di sviluppo (Vision & Passion, Courage, Empowerment, Role Model).

Il SID si impegna, inoltre, ad attuare azioni che facilitino ed estendano la diffusione del modello di leadership a tutti i livelli dell'Organizzazione.

9 Valutazione dei rischi e delle opportunità

L'area Polo Archivistico e l'Area Sviluppo Applicazioni pianificano i propri processi con approccio risk-based thinking al fine di attuare le azioni più idonee per:

- valutare e trattare rischi associati ai processi;
- sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.

Le Aree del SID responsabili dell'erogazione del Servizio di Conservazione promuovono a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi e attività.

10 Miglioramento

Il SID opera per assicurare il miglioramento permanente delle prestazioni del proprio Sistema di Gestione Integrato in ambito Qualità.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessa ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti basilari che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

Il SID assicura che la Politica SGI in ambito Qualità venga comunicata e compresa da tutti coloro che sono coinvolti nella sua applicazione (dipendenti, collaboratori, fornitori, ecc).

Il SID definisce i fattori interni ed esterni rilevanti per le sue finalità e gli indirizzi strategici, che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio Sistema di Gestione Integrato. Tale valutazione, presente nell'analisi del contesto, viene verificata annualmente o, se necessario, al cambiamento dei fattori analizzati. Tale analisi porta alla conseguente valutazione dei rischi / opportunità e al miglioramento.

In relazione alla Politica SGI in ambito Qualità, il SID persegue quindi i seguenti Obiettivi Generali:

- Evoluzione della strategia aziendale in coerenza con le esigenze del mercato e le nuove tecnologie;
- Attenzione alle esigenze degli Enti Produttori al fine del loro soddisfacimento e fidelizzazione;

- Valorizzazione delle competenze e capacità del Personale e attenzione alla relativa crescita professionale;
- Mantenimento e accrescimento del know-how delle Aree Polo Archivistico e Sviluppo Applicazioni;
- Continuo miglioramento dei processi aziendali, attraverso un consistente e funzionale Sistema di Gestione Integrato conforme alla norma ISO 9001:2015.