

Politica sulla Qualità del servizio di Conservazione Digitale

<i>Codice documento</i>	PoliticaQualità
<i>Versione</i>	1.0

	<i>Data</i>	<i>Nominativo</i>	<i>Funzione</i>
<i>Redazione</i>	18/05/2021	Giovanni Galazzini	Consulente esterno
<i>Verifica</i>	19/05/2021	Mara Falcioni	Responsabile Amministrativo
<i>Approvazione</i>	19/05/2021	Marco Calzolari	Responsabile del Servizio

Il presente documento è rilasciato sotto la licenza
Attribuzione - Non commerciale
delle Creative Commons



Indice

INDICE.....	3
STORIA DELLE MODIFICHE DEL DOCUMENTO	4
CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO	4
INTRODUZIONE	5
ATTENZIONE FOCALIZZATA SULLE PARTI INTERESSATE / STAKEHOLDER.....	5
COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE E DELLE PARTI INTERESSATE.....	6
APPROCCIO PER PROCESSI.....	6
LEADERSHIP	6
VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ	7
MIGLIORAMENTO.....	7

Storia delle modifiche del documento

Versione	Variazioni	Data
1.0	Prima emissione	19/05/2021

Classificazione del documento

Livello di Riservatezza	TLP:WHITE
Classificazione	PaRERDoc Policy ... / Policy

Introduzione

Questo documento definisce i principi di riferimento della Politica per la Qualità di ParER in coerenza con l'obiettivo principale di garantire un servizio improntato sulla massima soddisfazione dei propri Clienti e, in generale, di tutte le parti interessate.

ParER è stato istituito nel 2009 all'interno dell'IBACN e dal 1° gennaio 2021 è un Servizio della Direzione Generale Risorse Europa, Innovazione, Istituzioni della Regione Emilia-Romagna.

A seguito dell'entrata di ParER sotto tale Direzione regionale, la politica della qualità di ParER è stata ridefinita sulla base dei seguenti valori comuni a tutta la Regione Emilia-Romagna:

- 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 ed 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 ParER ha recepito tale strategia nelle attività che svolge per gli enti cui fornisce i propri servizi (clienti):

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

Attenzione focalizzata sulle Parti Interessate / Stakeholder

In coerenza con l'analisi degli stakeholder effettuata dalla Regione Emilia-Romagna, ParER analizza in profondità i requisiti relativi alla qualità del servizio di conservazione erogato ai soggetti interessati.

Dal punto di vista strategico, la qualità del servizio erogato da ParER non si limita al solo soddisfacimento delle esigenze "espresse" degli enti clienti, ma si estende alla capacità di superarle e individuare tempestivamente quelle ancora inesprese, con particolare riguardo alla normativa di settore applicabile.

ParER si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle a pieno.

Allo stesso modo opera 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.

ParER si propone di raggiungere gli obiettivi dei propri enti clienti attraverso il soddisfacimento delle esigenze dei Clienti stessi e del mercato a cui si rivolge, effettuando la raccolta di feedback e la gestione dei reclami da parte degli enti.

Coinvolgimento del Personale e delle Parti Interessate

ParER, essendo consapevole che il coinvolgimento del Personale e degli Stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i Collaboratori, è un elemento strategico primario del servizio erogato, 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 di ParER 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 di ParER.

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 da ParER.

Approccio per processi

ParER definisce le diverse attività dell'organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

Gestisce i propri processi perché siano univoci e determinati:

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

Leadership

La Direzione di ParER si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione della 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 della Qualità e coinvolge attivamente le Parti Interessate rilevanti, coordinandole e sostenendole.

Il Responsabile Gestione Qualità, designato dalla Direzione, ha la responsabilità di pianificare, organizzare, monitorare e verificare il Sistema di Gestione della Qualità.

La Direzione di ParER 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 da ParER abilita con coraggio 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). La Direzione di ParER si impegna, inoltre, ad attuare azioni che facilitino ed estendano la diffusione del modello di leadership a tutti i livelli dell'Organizzazione.

Valutazione dei rischi e delle opportunità

ParER pianifica 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.

ParER promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi e attività.

Miglioramento

ParER opera per assicurare il miglioramento permanente delle prestazioni del proprio Sistema di Gestione della 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.

ParER ha identificato nell'impostazione dell'organizzazione per processi e nella realizzazione di un Sistema di Gestione della Qualità, in conformità con lo standard internazionale ISO 9001, uno dei principali approcci attraverso cui perseguire i propri valori, la propria Politica per la Qualità e gli obiettivi che ne derivano.

ParER assicura che la Politica per la Qualità venga comunicata e compresa da tutti coloro che sono coinvolti nella sua applicazione (dipendenti, collaboratori, fornitori, ecc).

ParER definisce i fattori esterni e interni 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 della Qualità. 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 per la Qualità, ParER persegue quindi i seguenti Obiettivi Generali:

- Evoluzione della strategia aziendale in coerenza con le esigenze del mercato e le nuove tecnologie;

- Attenzione alle esigenze dei Clienti 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 di ParER;
- Continuo miglioramento dei processi aziendali, attraverso un consistente e funzionale Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001.