

Titolo documento:

Quality Policy

Quality Policy

Versione

Versione	Data Revisione	Autore	Riepilogo modifiche
3	07/08/2026	Francesca Di Benedetto – Studio FDB	Integrazione UNI/PdR 125:2022 – impegni e obiettivi di parità di genere

Revisioni

Versione	Data Revisione	Autore	Riepilogo modifiche
1	15/12/2025	Irene Benedetti	Prima emissione
2	15/05/2026	Irene Benedetti	Revisione e miglioramento
3	07/08/2026	Francesca Di Benedetto – Studio FDB	Integrazione UNI/PdR 125:2022 – impegni e obiettivi di parità di genere

Approvazione

Nome	Ruolo	Firma	Data

Titolo documento:

Quality Policy

Sommario

Quality Policy	1
Versione	1
Revisioni	1
Approvazione	1
1. Introduzione	3
2. Politica	3
2.1 Definizione degli obiettivi per la qualità	3
2.2 Impegno alla realizzazione dei requisiti applicabili.....	5
2.3 focalizzazione sul cliente	6
2.4 Miglioramento continuo SGQ	7
2.5 Approccio alla gestione dei rischi e delle opportunità.....	7
2.6 Controllo documenti e registrazioni	8
2.7 Comunicazione, consapevolezza e diponibilità.....	8
2.8 Dichiarazione di impegno della Direzione.....	8

Titolo documento:

Quality Policy

1. Introduzione

Drivevolve S.r.l. riconosce la qualità dei propri servizi come elemento essenziale per la fiducia dei clienti, la continuità delle relazioni commerciali, la conformità ai requisiti applicabili e il miglioramento costante delle prestazioni aziendali. La presente Politica della Qualità definisce gli indirizzi generali adottati dall'organizzazione per istituire, attuare, mantenere e migliorare un Sistema di Gestione per la Qualità coerente con la norma ISO 9001 e integrato con i sistemi di gestione e i presidi già presenti in ambito sicurezza delle informazioni, protezione dei dati personali e cybersicurezza.

La Politica si applica ai processi, alle funzioni, alle persone e ai fornitori che concorrono alla progettazione, erogazione, gestione e supporto dei servizi ICT, consulenziali, applicativi, infrastrutturali e di sicurezza erogati dall'organizzazione, entro i confini definiti nel documento di contesto e campo di applicazione del SGQ.

Con l'adozione del Sistema di Gestione per la Parità di Genere conforme alla UNI/PdR 125:2022, la presente Politica assume una dimensione ulteriore: alla qualità del servizio reso ai clienti si affianca in modo esplicito la qualità delle relazioni di lavoro e delle condizioni offerte alle persone. DRIVEvolve considera la parità di genere un requisito di sistema al pari della conformità dei processi e della protezione delle informazioni, e ne assume gli impegni conseguenti in termini di cultura organizzativa, governance, gestione delle risorse umane, opportunità di crescita, equità remunerativa e tutela della genitorialità.

La Direzione approva la presente Politica e ne assicura la comunicazione, la comprensione e l'applicazione a tutti i livelli pertinenti dell'organizzazione. La Politica è riesaminata almeno annualmente e ogni volta che intervengano cambiamenti significativi del contesto, dei servizi, dei requisiti delle parti interessate o degli indirizzi strategici.

2. Politica

La politica della qualità di *Drivevolve S.r.l.* è fondata sui seguenti principi: orientamento al cliente, rispetto dei requisiti applicabili, approccio per processi, risk-based thinking, responsabilizzazione delle persone, controllo dei fornitori, misurazione delle prestazioni e miglioramento continuo.

A questi principi si aggiungono, con pari dignità, quelli che governano la parità di genere: non discriminazione in ogni fase del rapporto di lavoro, trasparenza e oggettività dei criteri di selezione, valutazione e retribuzione, valorizzazione delle competenze indipendentemente dal genere, tutela della dignità della persona e tolleranza zero verso ogni forma di molestia o comportamento discriminatorio, sostegno concreto alla conciliazione tra vita professionale e vita privata, uso di un linguaggio e di una comunicazione inclusivi all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

2.1 Definizione degli obiettivi per la qualità

Gli obiettivi per la qualità sono definiti in coerenza con il contesto organizzativo, gli indirizzi strategici, i requisiti dei clienti e delle altre parti interessate rilevanti. Essi costituiscono il riferimento operativo per pianificare, monitorare e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità.

- Gli obiettivi sono stabiliti dalla Direzione con il supporto del Responsabile Qualità e dei responsabili di processo.

Titolo documento:

Quality Policy

- Gli obiettivi sono misurabili, ove possibile, attraverso indicatori, soglie, responsabilità, tempi e modalità di monitoraggio.
- Gli obiettivi sono riesaminati periodicamente in sede di riesame della Direzione o in occasione di variazioni significative del contesto aziendale.
- Gli obiettivi sono comunicati alle funzioni interessate affinché ciascuna area comprenda il proprio contributo al conseguimento dei risultati attesi.

Area obiettivo	Esempio di obiettivo	Indicatore/KPI	Responsabile
Soddisfazione cliente	Migliorare la qualità percepita dei servizi erogati	Esiti survey, reclami, ticket riaperti	Direzione / Responsabile Qualità
Erogazione servizi	Assicurare il rispetto di tempi, livelli di servizio e requisiti contrattuali	SLA, scadenze, tempi di presa in carico	Responsabili di processo
Conformità	Garantire il rispetto dei requisiti cogenti, contrattuali e normativi applicabili	Non conformità, audit, azioni correttive	Responsabile Qualità
Miglioramento	Incrementare efficacia dei processi e ridurre inefficienze ricorrenti	Azioni di miglioramento chiuse, trend NC	Direzione / Responsabili di processo
Parità di genere – cultura e governance	Consolidare il presidio organizzativo della parità e diffondere una cultura inclusiva a tutti i livelli	Ore di formazione su parità, diversità e inclusione pro capite; percentuale di personale formato; numero di riunioni del Comitato Guida	Direzione / Comitato Guida per la parità di genere
Parità di genere – processi HR e crescita	Assicurare processi di selezione, valutazione e sviluppo non discriminatori e aumentare la presenza femminile nei ruoli tecnici e di responsabilità	Percentuale di candidature e assunzioni femminili; percentuale di donne nei ruoli di	Direzione / Risorse Umane

Titolo documento:

Quality Policy

		responsabilità; percentuale di persone valutate con criteri formalizzati	
Parità di genere – equità remunerativa	Rilevare, monitorare e ridurre progressivamente il divario retributivo di genere a parità di inquadramento e mansione	Divario retributivo di genere per inquadramento e famiglia professionale; differenziale su componenti variabili e benefit	Direzione / Amministrazione del personale
Parità di genere – genitorialità e conciliazione	Garantire l'accesso effettivo a congedi, flessibilità e lavoro agile senza penalizzazioni sul percorso professionale	Tasso di rientro e di permanenza dopo il congedo parentale; percentuale di fruizione di flessibilità e lavoro agile per genere; misure di welfare attivate	Direzione / Risorse Umane

2.2 Impegno alla realizzazione dei requisiti applicabili

Drivevolve S.r.l. si impegna a determinare, comprendere e soddisfare con regolarità i requisiti dei clienti, i requisiti cogenti applicabili, i requisiti contrattuali e gli impegni assunti nei confronti delle parti interessate rilevanti. Tale impegno riguarda sia la qualità del servizio erogato sia la capacità di assicurare riservatezza, integrità, disponibilità, continuità e protezione dei dati nei processi che supportano l'erogazione dei servizi.

- Analizzare i requisiti del cliente prima dell'accettazione di offerte, ordini, contratti o variazioni significative;
- pianificare ed erogare i servizi secondo modalità controllate, documentate e coerenti con gli impegni assunti;
- mantenere competenze adeguate rispetto ai servizi erogati, alle tecnologie utilizzate e ai requisiti normativi applicabili;
- assicurare il controllo dei fornitori e dei partner che contribuiscono alla qualità dei servizi;
- gestire reclami, segnalazioni, non conformità e opportunità di miglioramento secondo criteri tracciabili e verificabili.

2.3 Impegno per la parità di genere

DRIVEvolve assume la parità di genere come impegno permanente della Direzione, formalizzato attraverso un Sistema di Gestione per la Parità di Genere conforme alla UNI/PdR 125:2022. L'impegno non si esaurisce nel rispetto degli obblighi di legge in materia di pari opportunità, ma si traduce in obiettivi misurabili, in indicatori monitorati con continuità e in azioni documentate, sottoposte alle stesse verifiche di audit e di riesame previste per gli altri ambiti del Sistema di Gestione Integrato.

Titolo documento:

Quality Policy

In particolare, la Direzione si impegna a:

- assicurare pari opportunità di accesso, permanenza, formazione, crescita professionale e riconoscimento economico a tutte le persone, senza distinzioni fondate sul genere o su altre condizioni personali;
- adottare, mantenere e riesaminare un piano strategico per la parità di genere con obiettivi misurabili, responsabilità assegnate, tempi definiti e risorse dedicate;
- istituire e mantenere operativo un Comitato Guida per la parità di genere, dotato di mandato formale, di accesso ai dati necessari e di continuità nel monitoraggio degli indicatori;
- rilevare e monitorare il divario retributivo di genere, analizzarne le cause e definire azioni di riduzione progressiva a parità di inquadramento, mansione e anzianità;
- condurre i processi di selezione, inserimento, valutazione e sviluppo secondo criteri espliciti, tracciabili e non discriminatori, utilizzando annunci e strumenti in linguaggio inclusivo;
- favorire la conciliazione tra vita professionale e vita privata attraverso flessibilità oraria, lavoro agile, sostegno alla genitorialità e misure di welfare, garantendo il rientro dai congedi senza penalizzazioni di ruolo, retribuzione o percorso;
- prevenire e contrastare ogni forma di discriminazione, molestia e comportamento lesivo della dignità della persona, assicurando canali di segnalazione accessibili, riservati e protetti da ritorsioni;
- formare e sensibilizzare con continuità tutto il personale, a partire dalle figure con responsabilità gestionali, sui temi della parità, della diversità e dell'inclusione;
- comunicare in modo trasparente, all'interno e all'esterno, gli impegni assunti, i risultati conseguiti e gli scostamenti rilevati, evitando ogni forma di rappresentazione stereotipata dei ruoli di genere.

Il presidio operativo del sistema è affidato al Comitato Guida per la parità di genere, istituito con atto formale della Direzione e composto in modo da assicurare rappresentatività di genere, di funzione e di livello. Il Comitato propone gli obiettivi del piano strategico, monitora gli indicatori delle sei aree previste dalla norma — cultura e strategia, governance, processi delle risorse umane, opportunità di crescita e inclusione delle donne in azienda, equità remunerativa per genere, tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro — esamina le segnalazioni ricevute e riferisce alla Direzione in sede di riesame.

Il monitoraggio degli indicatori di parità è svolto con periodicità almeno semestrale; i risultati confluiscono negli audit interni e nel riesame della Direzione, che ne valuta l'adeguatezza e delibera le azioni di miglioramento necessarie. Gli obiettivi di parità sono parte integrante degli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato e sono riportati nella tabella degli obiettivi contenuta nella presente Politica.

2.4 focalizzazione sul cliente

La Direzione assicura che la focalizzazione sul cliente sia maturata mantenuta in tutte le fasi del ciclo di vita del servizio: analisi delle esigenze, definizione dell'offerta, pianificazione, erogazione, supporto, gestione delle modifiche, misurazione della soddisfazione e miglioramento. I rischi e le opportunità che possono incidere sulla conformità dei servizi e sulla soddisfazione del cliente sono identificati e trattati nell'ambito dei processi SGQ.

Titolo documento:

Quality Policy

2.5 Miglioramento continuo SGQ

La Direzione promuove il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, con l'obiettivo di rafforzare la capacità dell'organizzazione di erogare servizi conformi, affidabili, misurabili e coerenti con le aspettative del cliente.

- Risultati degli audit interni ed esterni;
- analisi delle non conformità, dei reclami e delle azioni correttive;
- valutazione dei rischi e delle opportunità;
- monitoraggio degli indicatori di processo e degli obiettivi qualità;
- feedback dei clienti, del personale, dei fornitori e delle altre parti interessate;
- riesame periodico da parte della Direzione.

2.6 Approccio alla gestione dei rischi e delle opportunità

Il Sistema di Gestione per la Qualità adotta un approccio basato sul rischio per prevenire effetti indesiderati, cogliere opportunità di miglioramento e assicurare che i processi conseguano i risultati attesi. La gestione di rischi e opportunità è integrata con la gestione dei rischi di sicurezza delle informazioni e cybersicurezza, ove applicabile.

Ambito	Rischi considerati	Opportunità considerate
Cliente e mercato	Requisiti non compresi, insoddisfazione, ritardi, aspettative non formalizzate	Miglioramento del servizio, fidelizzazione, nuovi servizi
Processi interni	Errori operativi, carenze documentali, competenze non adeguate	Standardizzazione, automazione, controllo delle prestazioni
Fornitori	Disservizi, dipendenze critiche, mancato rispetto SLA	Migliore qualificazione e monitoraggio dei partner
Conformità	Inosservanza di requisiti normativi, contrattuali o standard	Integrazione dei sistemi di gestione e rafforzamento governance
Persone e parità di genere	Discriminazione diretta o indiretta nei processi di selezione, valutazione, retribuzione e crescita; segregazione orizzontale e verticale; molestie e comportamenti lesivi della dignità; perdita di competenze per mancata conciliazione; dati retributivi non attendibili o non confrontabili	Attrattività e trattenimento delle competenze; accesso a premialità, esoneri contributivi e criteri favorevoli in gare e bandi; miglioramento del clima interno e della reputazione aziendale

Titolo documento:

Quality Policy

2.7 Controllo documenti e registrazioni

La documentazione del SGI è gestita in modo da garantirne identificazione, aggiornamento, disponibilità, protezione, riesame, approvazione e conservazione. Le registrazioni costituiscono evidenza oggettiva dell'attuazione dei processi e della conformità del Sistema di Gestione per la Qualità.

- Politiche, manuali, procedure sono identificati mediante codice, titolo, versione e proprietario;
- Le modifiche documentali sono riesaminate e approvate prima della distribuzione;
- Le evidenze sono conservate per il tempo necessario a dimostrare la conformità.

2.8 Comunicazione, consapevolezza e diponibilità

La presente politica è resa disponibile al personale e, ove appropriato, alle parti interessate esterne. La Direzione assicura che il personale comprenda il significato della Politica, il proprio contributo all'efficacia del SGQ e le conseguenze del mancato rispetto dei requisiti applicabili.

La comunicazione degli impegni in materia di parità di genere segue le stesse modalità: la Politica è portata a conoscenza di tutto il personale, dei collaboratori e dei fornitori rilevanti, è pubblicata sui canali aziendali ed è richiamata nei processi di selezione e di inserimento. La Direzione assicura che le comunicazioni interne ed esterne, i materiali commerciali e formativi e gli annunci di ricerca del personale siano redatti in linguaggio inclusivo e privi di stereotipi di genere.

2.9 Dichiarazione di impegno della Direzione

La Direzione di Drivevolve S.r.l. si assume la responsabilità dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, assicura l'integrazione dei requisiti qualità nei processi aziendali, promuove l'approccio per processi e il risk-based thinking, rende disponibili le risorse necessarie, sostiene le persone coinvolte e promuove il miglioramento continuo.

La Direzione conferma inoltre il proprio impegno a mantenere la focalizzazione sul cliente e ad assicurare che i processi del SGQ producano gli output attesi.

La Direzione dichiara infine di assumere la responsabilità dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Parità di Genere, di garantire le risorse necessarie alla sua attuazione e al suo mantenimento, di sostenere il lavoro del Comitato Guida e di rendere conto periodicamente dei risultati raggiunti, riconoscendo che la parità di genere non è un obiettivo accessorio ma una condizione della qualità complessiva dell'organizzazione.