



## ***Politica per la Qualità***

La Camera di Commercio di Verona, consapevole del ruolo strategico svolto nel panorama pubblico locale e nazionale, si impegna a erogare servizi di qualità, accessibili e inclusivi, rispondendo alle esigenze di imprese, stakeholder e utenti, in modo efficace e tempestivo, nel rispetto dei principi di equità, sostenibilità e innovazione.

In linea con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e con i valori fondamentali dell'inclusione e della sostenibilità sociale, la politica per la qualità dell'Ente si articola sui seguenti impegni strategici:

---

### **1. Soddisfazione degli stakeholder**

- Mettere al centro l'utente, interno ed esterno, garantendo servizi accessibili, tempestivi e trasparenti.
- Monitorare e migliorare costantemente la soddisfazione degli utenti attraverso strumenti di analisi come ad esempio questionari di customer satisfaction specifici e generali oltre che indicatori di performance.

---

### **2. Innovazione e digitalizzazione**

- Favorire la transizione digitale per rendere i servizi più semplici, efficienti e accessibili a tutti.
- Ridurre i tempi di attesa e migliorare l'efficienza operativa attraverso la digitalizzazione e la dematerializzazione dei processi, in un'ottica di sostenibilità ambientale e organizzativa.

---

### **3. Parità di genere e inclusività**

- Garantire pari opportunità in termini di accesso ai servizi, valorizzazione delle competenze e promuovere la parità di genere nelle politiche organizzative.
- Creare un ambiente lavorativo che valorizzi la diversità e promuova il benessere di tutte le persone, indipendentemente da genere, età, orientamento sessuale o background culturale.
- Riconoscere e contrastare le disparità di genere attraverso azioni concrete, quali programmi di formazione inclusivi e iniziative per favorire la rappresentanza equa di uomini e donne a tutti i livelli.



#### **4. Sostenibilità ambientale e transizione ecologica**

- Integrare pratiche green nei processi, in linea con il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), per ridurre l'impronta ecologica e incentivare modelli di sviluppo sostenibili.
  - Promuovere la sensibilizzazione su tematiche ambientali, coinvolgendo imprese e associazioni in iniziative legate alla sostenibilità.
- 

#### **5. Miglioramento continuo e gestione del rischio**

- Rafforzare la cultura del miglioramento continuo, monitorando regolarmente i processi e adottando un approccio sistematico alla gestione del rischio.
  - Individuare opportunità di miglioramento per garantire la resilienza organizzativa e prevenire eventuali criticità.
- 

#### **6. Formazione e valorizzazione delle competenze**

- Investire nello sviluppo professionale del personale, con particolare attenzione al rafforzamento delle competenze digitali, gestionali e tecniche.
  - Promuovere programmi di formazione che includano la sensibilizzazione sulla parità di genere e sull'inclusione.
- 

#### **7. Trasparenza e responsabilità**

- Rafforzare la fiducia di imprese e stakeholder attraverso una gestione trasparente e responsabile delle risorse e dei processi.
  - Comunicare in modo chiaro e accessibile gli obiettivi strategici, i risultati raggiunti e le azioni intraprese.
- 

#### **8. Inclusione e accessibilità**

- Garantire servizi inclusivi e accessibili a tutti, eliminando le barriere fisiche, culturali e digitali.
- Adottare politiche flessibili per adattarsi ai cambiamenti socio-economici, mantenendo elevati standard qualitativi.



### **Attuazione e monitoraggio**

Questa politica è parte integrante della pianificazione strategica dell'Ente e viene applicata attraverso obiettivi specifici, misurabili e allineati ai bisogni degli stakeholder. L'Ente si impegna a verificare regolarmente l'efficacia della politica e a revisionarla per garantire la sua coerenza con il contesto e le esigenze emergenti.

---

### **Diffusione e comunicazione**

La Politica per la Qualità è pubblica e comunicata a tutti i livelli dell'organizzazione e agli stakeholder attraverso i canali istituzionali. Essa rappresenta la guida per tutte le attività dell'Ente, con l'obiettivo di promuovere una cultura condivisa della qualità, dell'inclusione e della sostenibilità.