POLITICA DELLA QUALITA' DI CONFARTIGIANATO IMPRESE PADOVA SERVIZI S.P.A.

Il principio base su cui poggia la politica per la Qualità di Confartigianato Imprese Padova Servizi Spa è **la massima soddisfazione delle aziende amministrate e di tutte le parti interessate nel rispetto delle reciproche aspettative ed esigenze, ottenute grazie alla elevata qualità dei servizi offerti** attraverso la sistematica attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, con l'intento di perseguire il miglioramento costante, continuo e sostenibile. Questo significa che:

1. Dobbiamo porre la massima attenzione a tutte le parti coinvolte, sia sul territorio locale, regionale, nazionale e internazionale, che possono influenzare le politiche economiche dei territori dove operano le aziende nostre clienti, per **migliorare continuamente** progettando e realizzando servizi innovativi nel rispetto delle norme cogenti applicabili. La capacità di migliorare continuamente sarà misurata oltre che verificando il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nelle politiche dei processi, anche valutando il rapporto costi-benefici il cui valore sarà stabilito dalla Direzione nel riesame del sistema qualità tenendo conto delle situazioni del mercato, delle aspettative dei clienti, quelle dei dipendenti e della sostenibilità ambientale.
2. **Le aziende clienti e le parti interessate** devono essere sempre tenuti nella massima considerazione e tutti dobbiamo operare focalizzando la nostra attenzione al soddisfacimento delle reciproche richieste ed alla implementazione di buone prassi affinché possano essere tradotti in servizi sempre più sostenibili e rispondenti alle aspettative di tutte le parti interessate.
3. La capacità di operare per la **soddisfazione del cliente** potrà essere misurata con indicatori diretti ed indiretti. La Direzione quantificherà il valore di questi indicatori durante il riesame del sistema qualità in modo che siano pertinenti, adeguati e commisurati alle situazioni del mercato e alle aspettative delle aziende che utilizzano i nostri servizi.
4. La qualità è una responsabilità e un impegno personale di tutti il Personale dipendente e pertanto è preciso dovere dei responsabili di processo e di ogni collaboratore, operare affinché si pongano le basi per fare in modo che gli obiettivi stabiliti in questo documento, quelli relativi ai processi e quelli definiti periodicamente nel riesame della Direzione siano sistematicamente raggiunti. Allo scopo è di fondamentale importanza il rispetto dei contenuti delle procedure del sistema qualità il cui livello di applicazione sarà monitorato con **appositi audit** svolti presso le sedi territoriali e presso gli uffici provinciali e con **indicatori di prestazione** individuati dalla Direzione.

La Direzione assume formalmente l'impegno di condurre un sistematico e documentato riesame del sistema qualità per assicurare:
- la continua adeguatezza ed efficacia dello stesso nel soddisfare i requisiti della norma di riferimento
- il raggiungimento degli obiettivi espressi nella politica aziendale per la qualità, quelli definiti nei processi individuati nelle specifiche procedure e quelli che, di volta in volta, in occasione del riesame stesso saranno definiti.

Il riesame è l'occasione istituzionale in cui sono analizzate le non conformità individuate, sono stabilite le azioni di miglioramento, vengono definiti gli obiettivi aziendali e i mezzi necessari per raggiungerli. La Direzione è consapevole che il contributo di ogni collaboratrice e di ogni collaboratore è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, e allo scopo ha attribuito precisi incarichi e responsabilità. La Direzione si impegna a investire in formazione e addestramento, affinché si creino le condizioni più adatte affinché tutto il Personale dipendente possa svolgere la propria attività in modo autonomo e sia consapevole di quanto la sua attività contribuisca e sia importante al fine del raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

APPROVATO DAL PRESIDENTE SIG. PAOLO BETTELLA IN DATA 15/03/2024 – Riapprovato a gennaio 2025 per cambio denominazione