



## MISSIONE ISTITUZIONALE E VISIONE STRATEGICA

Fondata nel 1901, l'Unione italiana delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura - Unioncamere - è l'ente pubblico che unisce e rappresenta istituzionalmente il Sistema camerale italiano.

Unioncamere realizza e gestisce servizi e attività di interesse delle Camere di commercio e delle categorie economiche, coordinando le iniziative del Sistema attraverso direttive e indirizzi agli organismi che ne fanno parte.

Per l'esercizio delle funzioni e dei compiti affidati dalla legge agli enti camerali, Unioncamere stipula con le amministrazioni centrali dello Stato, enti pubblici nazionali o locale, accordi di programma, intese e convenzioni promuovendo e sostenendo il raccordo del Sistema camerale con le organizzazioni imprenditoriali, dei consumatori e dei lavoratori.

A livello europeo assicura la rappresentanza delle Camere di commercio italiane in seno a Eurochambres, l'associazione che riunisce i sistemi camerali d'Europa.

Le competenze di Unioncamere sono disciplinate dalla legge n. 580 del 1993, come modificata dal Decreto Legislativo 25 novembre 2016, n. 219 e ss. mm. ii. La stessa legge disciplina, inoltre, l'ordinamento delle Camere di commercio e del Sistema camerale italiano.

Partendo dalle strategie e dalle linee di sviluppo del Sistema camerale delineate con frequenza triennale dall'Assemblea, l'impegno di Unioncamere e delle Camere di commercio è riconducibile in una articolazione di attività, servizi e progetti afferenti ai seguenti nove ambiti strategici:

1. TRANSIZIONE DIGITALE E TECNOLOGICA
2. TRANSIZIONE BUROCRATICA E SEMPLIFICAZIONE
3. CREDITO E FINANZA
4. TRANSIZIONE ECOLOGICA
5. INTERNAZIONALIZZAZIONE
6. SOSTEGNO ALLE AGGREGAZIONI E COLLABORAZIONI TRA IMPRESE
7. GIUSTIZIA ALTERNATIVA, LEGALITÀ NELL'ECONOMIA E PROMOZIONE DELLA CONCORRENZA
8. GIOVANI, POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO, NUOVE IMPRESE
9. IMPRENDITORIA FEMMINILE



Da ultimo, con D. L. n. 152/2021 cd. Decreto Recovery, la cui legge di conversione è entrata in vigore il 1 gennaio 2022, il Sistema camerale, ed *in primis* Unioncamere che del Sistema rappresenta l'Ente esponentiale, è stato chiamato a concorrere, almeno fino all'anno 2026, alla realizzazione degli obiettivi del PNRR e PNC inerenti l'ambito delle attività istituzionalmente svolte.

## IL PERCORSO VERSO LA QUALITÀ

Con l'obiettivo di svolgere sempre al meglio la propria missione istituzionale e in coerenza con la stessa, con la visione strategica e le politiche attuate nell'ambito della Pubblica Amministrazione, Unioncamere ha deciso, a partire dal 2007, di adottare un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) conforme alla norma UNI EN ISO 9001, quale valido strumento per l'ottimizzazione dei processi, per l'erogazione tempestiva ed efficiente dei servizi, oltre che per soddisfare le aspettative dei "clienti" (le Camere di commercio, le istituzioni e, in senso lato, il sistema delle imprese) accrescendone il livello di fidelizzazione, in coerenza con le linee di sviluppo del Sistema camerale.

Dopo un periodo di implementazione Unioncamere, nel maggio 2008 ha ottenuto la certificazione di qualità da parte del RINA, ente accreditato da Accredia, dimostrando la conformità del proprio Sistema di Gestione e il proprio impegno ad intraprendere un percorso per il miglioramento della qualità dei servizi erogati ai propri "clienti".

Il conseguimento della certificazione ha rappresentato solo il primo tassello di un percorso d'implementazione delle politiche per la qualità dell'Ente, nell'ottica del miglioramento continuo.

La scelta iniziale dell'Unione è stata quella di attuare il SGQ in modo graduale, partendo dai servizi maggiormente strutturati, al fine di analizzare i processi specifici, individuati come "pilota" e costruire un modello organizzativo e gestionale "su misura" rispondente alle esigenze dei *process owner* e agli obiettivi strategici dell'Ente:

Nell'ambito di questo percorso verso la qualità Unioncamere ha dovuto rivedere in modo continuo il proprio *modus operandi*, anche per adeguare i processi alle attività che la legislazione sopravvenuta via via affidava al Sistema camerale, e quindi ad Unioncamere, soprattutto nella formulazione di indirizzi e direttive alle strutture e nella redazione di format e servizi comuni da erogare sull'intero territorio nazionale; tale ri-orientamento continuo ha rappresentato, e rappresenta tuttora, un'occasione per accrescere il livello di motivazione e condivisione del personale, il senso istituzionale e di appartenenza, per conseguire un ottimo livello di performance, oltre che una leva da utilizzare in chiave di prevenzione della corruzione.



## I PRINCIPI ISPIRATORI

I principi fondamentali alla base della Politica per la qualità dell'Ente possono essere così schematizzati:

- stabilire, applicare, erogare e migliorare in modo continuo i processi dell'Ente per soddisfare pienamente le aspettative dei propri "clienti" e delle altre parti interessate;
- garantire il coinvolgimento, la consapevolezza, la motivazione, la leadership e la partecipazione attiva del personale;
- determinare e valutare i rischi e le opportunità per poter conseguire i risultati attesi;
- favorire la semplificazione, la trasparenza e l'efficienza del funzionamento interno, razionalizzando i processi di erogazione dei servizi e della comunicazione all'interno e verso l'esterno, adottando adeguate tecnologie e metodi;
- perseguire il miglioramento continuo dei processi e la costante evoluzione del SGQ per verificarne ed adeguarne la rispondenza al contesto (sociale, politico, economico) in cui l'Ente opera e alle esigenze e aspettative dei clienti e delle parti interessate.

## L'IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Per favorire il raggiungimento dei principi enunciati la Direzione ritiene fondamentale la continua adozione del SGQ al fine di fornire servizi sempre più rispondenti ai bisogni e alle aspettative dei propri "clienti" e delle parti interessate tramite:

- la pianificazione delle azioni di sviluppo dei propri processi;
- la definizione di un quadro di obiettivi quantificati e misurabili;
- l'assegnazione di risorse adeguate in coerenza con i propri processi (di supporto al governo; primari; di supporto al funzionamento);
- l'impiego pianificato ed efficiente di tutte le risorse (umane e strumentali) dell'Ente, la formazione del personale, lo sviluppo delle competenze e della conoscenza organizzativa;
- l'identificazione di chiare responsabilità e autorità per la gestione dei processi;
- la conformità ai requisiti e agli standard di qualità dei servizi stabiliti dalle norme vigenti, dalla UNI EN ISO 9001 e dalle richieste dei clienti e delle altre parti interessate;
- il costante monitoraggio e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, definendo e verificando il raggiungimento di adeguati obiettivi di miglioramento.

Tutto ciò sarà assicurato ponendo particolare impegno nel garantire:

- massima attenzione agli interventi pubblici che interessano le attività dell'Ente e dei suoi stakeholder;



- forte attenzione verso i destinatari dei servizi, con particolare riferimento alla Camere di commercio, alle Unioni Regionali e alle strutture del Sistema camerale, riconoscendone una sempre maggiore centralità e perseguendo un loro coinvolgimento attivo nella definizione delle scelte strategiche dell'Ente;
- elevata attenzione alla gestione per processi con il coinvolgimento del personale dell'Ente.

Al fine di soddisfare tali finalità, la Direzione definisce annualmente, in sede di riesame della Direzione, obiettivi per la qualità allineati agli indirizzi strategici dell'Ente.

### **DIFFUSIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ**

La Politica della Qualità è comunicata e diffusa a tutto il personale e alle parti interessate mediante la comunicazione interna e la pubblicazione sul sito istituzionale.

Roma, 9 maggio 2023

Il Segretario Generale

F.to Giuseppe TRIPOLI