Politica per la qualità Camera di commercio di Bergamo – Anno 2026

La Direzione stabilisce, attua e mantiene una Politica per la Qualità che:

a. sia appropriata alle finalità e al contesto della Camera di commercio e supporti i suoi indirizzi strategici;
b. costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi della qualità;
c. includa l'impegno a soddisfare i requisiti di qualità applicabili;
d. includa il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

La Politica per la Qualità è:

1. disponibile e mantenuta come informazione documentata
2. comunicata, compresa e applicata all'interno dell'Organizzazione
3. disponibile alle parti interessate.

Per consentire la realizzazione di questa politica e migliorarla nel tempo, la Direzione ha messo a disposizione le persone, le risorse, i mezzi tecnici ed economici e i processi necessari in quanto ritiene che il miglioramento continuo sia indispensabile per svolgere le proprie funzioni istituzionali, nel rispetto delle condizioni di equilibrio economico, finanziario e patrimoniale, nonché delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate.
La Direzione si è inoltre impegnata a definire nel tempo obiettivi sfidanti e a monitorarne l'attuazione, consentendo in tal modo le necessarie azioni di miglioramento e sviluppo.
In particolare la Direzione individua i seguenti pilastri strategici:

- Integrazione Climate Action (ISO 9001:2015/Amd 1:2024): recepire l'attenzione al contrasto dei cambiamenti climatici come fattore strategico del proprio contesto: monitorare costantemente la rilevanza dei rischi climatici per il sistema di gestione, integrando strategie di adattamento e mitigazione nelle proprie attività istituzionali.
- Sostenibilità Operativa e Digitale: perseguire la riduzione dell'impatto ambientale interno attraverso la dematerializzazione documentale, il potenziamento dei servizi online e l'adozione di modalità di lavoro agili (smart working), riducendo così le emissioni legate agli spostamenti e al consumo di carta.
- Efficientamento e Risorse: mantenere alta l'attenzione verso le nuove tecnologie per l'efficientamento energetico delle sedi (relamping, climatizzazione ottimizzata) e agire come motore della transizione ecologica per il territorio, offrendo alle imprese formazione e contributi per la sostenibilità.
- Trasparenza e Partecipazione: operare nel rispetto dei principi di prevenzione e resilienza climatica promuovendo la partecipazione dei cittadini e la trasparenza in conformità ai diritti sanciti dalla Convenzione di Aarhus e rendicontando le azioni intraprese nel Bilancio di Sostenibilità.

La Direzione ribadisce il suo impegno a:

- stabilire, applicare, erogare e migliorare in modo continuo i processi gestionali e operativi per soddisfare pienamente le aspettative dell'utente 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;
- garantire la sicurezza e l'affidabilità dei servizi in un ambiente di lavoro rispettoso della sicurezza di tutti;
- ridurre gli eventuali fuori standard le criticità attraverso la loro rettifica, revisione e prevenzione;
- perseguire il miglioramento continuo dell'Organizzazione e dei processi e la costante evoluzione del sistema per verificarne ed adeguarne la rispondenza al contesto in cui l'Ente opera e alle esigenze e aspettative delle parti interessate;
- garantire processi decisionali basati sulle evidenze e un quadro di riferimento per determinare e riesaminare gli obiettivi per la qualità in maniera oggettiva e misurabile;
- dimostrare la corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso la certificazione dello stesso, tramite un ente terzo;
- riesaminare la validità e l'adeguatezza della politica per la qualità almeno annualmente in occasione del Riesame di Direzione.

La Direzione evidenzia come la qualità sia un impegno di tutti e chiede impegno diretto all'applicazione del Sistema Qualità. A tal fine, definisce obiettivi per la qualità che si impegna a riesaminare annualmente.

Politica per la qualità

La legittimità nell'esercizio delle funzioni istituzionali è il presupposto fondamentale dell'azione della Camera di commercio di Bergamo e la base su cui valutare la qualità delle prestazioni erogate. L'Ente persegue come obiettivo primario il miglioramento continuo, attraverso il costante incremento del contenuto di qualità, affidabilità ed economicità dei suoi servizi.

Le priorità strategiche - in linea con la trasformazione digitale ed ecologica coniugata con la nuova transizione sostenibile ed energetica, con le esigenze emergenti delle imprese e degli utenti, oltre che con la mission del sistema camerale nazionale - consistono sia nello sviluppo di nuovi servizi digitali, innovativi e sostenibili, pensati per rispondere in modo agile e proattivo ai bisogni emergenti delle imprese e degli stakeholder, in un contesto economico e tecnologico instabile e complesso, sia nell'affiancamento attivo delle imprese supportando la loro competitività. L'impegno è volto a garantire un'erogazione di servizi pienamente accessibili, ponendo l'utente al centro e sfruttando le potenzialità della tecnologia per una PA più efficiente, trasparente e vicina al tessuto imprenditoriale del territorio.

La Camera di commercio di Bergamo è quindi costantemente impegnata da una parte come attore, attraverso l'adozione di un Sistema di Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, che rappresenta un valore aggiunto a presidio della mappatura e standardizzazione dell'attività amministrativa in distinte procedure, costantemente monitorate a cura dell'Organismo di Certificazione; dall'altra come promotore e divulgatore di una cultura della qualità con l'adozione degli standard di qualità dei servizi pubblici ex art. 32, co. 1 D.Lgs. 33/2013, per garantire agli utenti adeguati strumenti di informazione, trasparenza e tutela. Nella definizione di obiettivi e standard di qualità sono tenuti in considerazione strumenti informativi comuni al Sistema camerale, consolidati da anni di implementazioni ed utilizzo, quali il sistema Pareto, il sistema Kronos, gli indicatori comuni di Sistema.

A seguito di queste scelte strategiche, strettamente in linea anche con le disposizioni in tema di contenimento della spesa pubblica, trasparenza e prevenzione della corruzione, la Camera di commercio di Bergamo si impegna a:

- prevedere specifici obiettivi di miglioramento delle prestazioni e della qualità in sede di pianificazione strategica e programmazione operativa;
- sfruttare in tale direzione le potenzialità offerte dalle tecnologie, anche attraverso l'interconnessione dei sistemi informativi dei diversi attori coinvolti nelle politiche pubbliche, rendendo inoltre evidente, in sede di valutazione di efficacia, il contributo effettivamente fornito dagli investimenti tecnologici;
- sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;
- coinvolgere nelle azioni di miglioramento continuo i destinatari delle politiche e, più in generale, gli stakeholder assicurando un'informazione adeguata sugli obiettivi di miglioramento e i risultati raggiunti.

I **principi ispiratori** della politica della qualità della Camera di commercio di Bergamo, come previsto dal Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità - Capitolo 5.2 Politica per la qualità - sono i seguenti:

- Accessibilità fisica e digitale: capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi (es: riduzione del numero di passaggi procedurali per ottenere il servizio richiesto, disponibilità di molteplici forme di comunicazione, quali telefono, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web, social media, ecc);
- Tempestività: riduzione del tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo);
- Trasparenza: semplicità per tutti gli stakeholder di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di interesse. Queste caratteristiche sono influenzate dal formato e dai mezzi di diffusione dell'informazione rilasciata nonché dalla disponibilità di meta-informazioni a suo corredo (per esempio: indicazione dei responsabili, delle modalità di diffusione delle informazioni e della frequenza degli aggiornamenti, pubblicazione dei dati relativi al rispetto degli standard, alle modalità per presentare reclamo e per accedere a eventuali forme di indennizzo, agli strumenti di dialogo con gli utenti e con gli

stakeholder, alle modalità di monitoraggio del servizio e dei risultati conseguiti);

- Efficacia: capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'Amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder;
- Sostenibilità: la promozione di un modello di crescita equilibrato che crei sempre maggior valore sociale, per le imprese per il territorio e per la collettività, insieme alla trasparenza nella rendicontazione delle iniziative adottate, sono fondamentali nell'ottica di una programmazione capace di rispondere ai bisogni della generazione presente senza compromettere quelli delle generazioni future. La digitalizzazione e la semplificazione, quindi, come strumento per la realizzazione di una P.A. ecosostenibile.

La Camera di commercio di Bergamo redige tre documenti relativi alla definizione, misurazione, valutazione del raggiungimento dei propri obiettivi, di seguito illustrati:

Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO)

Nel PIAO agli obiettivi strategici definiti dal Consiglio in sede di approvazione della Relazione Previsionale e programmatica e del Bilancio di Previsione vengono associati gli indicatori per la misurazione del relativo raggiungimento. A cascata, gli stessi obiettivi sono declinati in obiettivi operativi, per ognuno dei quali sono ugualmente individuati appositi indicatori.

Relazione sulla Performance

A chiusura del ciclo annuale di gestione della performance, il documento rendiconta i risultati raggiunti al 31 dicembre.

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio (PIRA)

Il documento espone informazioni sintetiche relative ai principali obiettivi da realizzare e riporta per ciascuno gli indicatori utili per misurarne il raggiungimento collegandoli alle cd. missioni del Bilancio di previsione dello Stato.

Nel 2021 la Camera di Bergamo ha altresì intrapreso un percorso di rendicontazione di sostenibilità economica, sociale e ambientale realizzando il Bilancio di sostenibilità 2020 attraverso cui comunicare agli stakeholder valori, obiettivi, attività, impatti e risultati dell'Ente. Nel 2022 e nel 2023 il percorso è proseguito con la redazione di bilanci pienamente conforme agli standard internazionali della Global Reporting Initiative (GRI) - opzione core e con l'affinamento di metodologie e contenuti. Nel 2024 sono stati introdotti alcuni indicatori di impatto, poi consolidati nel 2025, volti all'individuazione, analisi e valutazione dell'impatto che le iniziative della stessa producono sul sistema delle imprese e nel contesto sociale di riferimento.

Contribuire allo sviluppo sostenibile e al buon funzionamento del sistema economico locale, in linea con i *goals* delle Nazioni Unite si conferma il ruolo della Camera, oggi sempre più attuale, di istituzione per l'economia.

Nel 2026 la situazione geopolitica, già segnata dalle annose guerre in Ucraina e nei Territori Palestinesi, si è venuta aggravando sul fronte mediorienale con il nuovo conflitto scatenato dagli Stati Uniti nei confronti dell'Iran. Lo scontro ha comportato tra l'altro il blocco dello Stretto di Hormuz, nodo strategico per il passaggio degli idrocarburi estratti nella regione – uno sviluppo che mette sotto pressione l'economia europea con rincari energetici e crisi produttive. Anche la manifattura, spesso energivora, rischia di subire un'impennata dei costi operativi e una perdita di competitività, mentre le previsioni di crescita delle economie europee sono state riviste al ribasso da parte dei maggiori istituti di ricerca. A Bergamo, che rientra stabilmente tra le prime cinque province europee per valore aggiunto generato dal settore manifatturiero in rapporto alla popolazione, il problema è avvertito da molti imprenditori, i quali tentano strategie di difesa affrontando investimenti in autosufficienza e risparmio energetico.

La Mappa Strategica riporta gli obiettivi che la Camera si è data per il mandato 2026-2030, articolati, secondo la consolidata metodologia della Balanced Scorecard da tempo utilizzata, in quattro prospettive che consentono di leggere le attività da ogni punto di vista, in primis quello dei destinatari dell'azione, ovvero il territorio e le imprese. Al suo interno sono individuati gli obiettivi legati all'**attrattività del territorio** con il rafforzamento della dotazione infrastrutturale, la valorizzazione delle risorse turistico-culturali ed agro-ambientali e l'attrazione degli investimenti; alla **creazione, sviluppo e formazione d'impresa** con la valorizzazione di tutte le filiere, il sostegno alla formazione, all'internazionalizzazione e all'educazione finanziaria; alla **transizione digitale ed ecologica** con lo sviluppo progressivo in ottica 4.0 e 5.0, la spinta all'innovazione e al trasferimento tecnologico e lo sviluppo di ecosistemi digitali e green; a

giovani, orientamento e alternanza scuola-lavoro con il rafforzamento del capitale umano quale risorsa strategica per le imprese del territorio, con la relativa riduzione del *mismatch*; a **semplificazione**, **tutela e legalità** con la promozione di una pubblica amministrazione semplice e digitale che faciliti e rafforzi rapporto tra imprese e PA e della cultura della legalità e di comportamenti corretti nel mercato.

Le ulteriori tre prospettive, quella dell'innovazione dei processi, quella dello sviluppo del capitale umano e dell'organizzazione, quella della salvaguardia degli equilibri di bilancio rappresentano le condizioni

1.Sviluppo economico delle imprese e del territorio
1.1. Attrattività del territorio
1.2 Creazione, sviluppo e formazione d'impresa
1.3 Transizione digitale ed ecologica
1.4 Giovani, orientamento e alternanza scuola-lavoro
1.5 Semplificazione, tutela e legalità
2.Semplificazione e innovazione dei processi
2.1 Processi interni
2.2 Valorizzare le informazioni economiche
3.Apprendimento e crescita
3.1 Sviluppo delle professionalità e dell'organizzazione
4.Economico-Finanziaria
4.1 Gestione economica e patrimoniale

abilitanti che, unite all'utilizzo dell'informazione economica e alla comunicazione istituzionale, sono la chiave per raggiungere gli obiettivi strategici che la Camera si pone.

La mappa è stata definita in sinergia con l'Analisi di materialità svolta per il Bilancio di sostenibilità della Camera che - nel consentire l'allineamento della rendicontazione alle aspettative degli stakeholder individuando i temi ESG più significativi per l'Ente e l'identificazione dei Sustainable Development Goals (SDGs) definiti dalle Nazioni Unite cui l'Ente contribuisce - fornisce indirettamente uno strumento utile a orientare la pianificazione strategica.

Gli obiettivi sono pienamente coerenti con i servizi che il sistema delle Camere di Commercio fornisce sull'intero territorio nazionale, definiti in relazione alle funzioni amministrative ed economiche di cui all'art. 2 della Legge 29 dicembre 1993, n. 580 e all'art. 7, co 2, del DM 16 febbraio 2018.

Gli impegni per la qualità, nella loro concreta applicazione, sono supportati da strumenti, modalità e risorse necessarie per assicurare il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Centrale è l'impegno nel proseguire nell'azioni formative e di accompagnamento di Responsabili e Auditor interni, a supporto dell'azione di sensibilizzazione e consapevolezza sul Sistema Qualità.
La Direzione si prefigge di dare un'adeguata presentazione e diffusione delle scelte operative dell'Ente in ordine alla qualità a tutto il personale, delineandone le motivazioni ed i presupposti, in modo da coinvolgere tutta la struttura nel raggiungimento degli obiettivi di qualità individuati dalla presente politica.

6 aprile 2026