
	All.02 <b>POLITICA PER LA QUALITÀ</b>	Rev. 3 del 4 Settembre 2017 Pag. 1 di 2	 Certificato n° IT16/0133.00
---	--	---	---

Alla base dell'attività della CNA di Biella vi è un pilastro fondamentale ed imprescindibile: **l'Associato o Cliente**.

Le informazioni ad esso relazionate rimangono in assoluto il patrimonio più importante per l'Associazione.



Tale concetto deve essere fatto proprio a partire dal Presidente fino al più giovane dei dipendenti e collaboratori.

A loro e per loro si impegna a **“promuovere e creare imprese, rappresentarne le ragioni, soddisfarne gli interessi”**.

Per fare questo CNA intende “conoscere” i propri associati/clienti mediante la valutazione continua del loro grado di soddisfazione e dei loro bisogni presenti, cercando di anticipare quelli che potrebbero essere i loro bisogni e le loro necessità e potenzialità future.

Gli **obiettivi perseguiti** dalla Direzione sono definiti nel seguente **quadro di riferimento** programmatico:

1. verificare la percezione, la consapevolezza e la soddisfazione relativa ai servizi e alle opportunità offerte alle imprese associate.
2. promuovere iniziative di conoscenza dei servizi offerti alle imprese non associate mediante iniziative di marketing, pianificandone le attività, i tempi e valutandone a posteriori l'efficacia;
3. proporre progetti armonici mirati a categorie omogenee, pianificandone le attività, i tempi e valutandone a posteriori l'efficacia;
4. comprendere le richieste o le necessità di servizi/consulenze o di base o specialistiche al fine di proporre personale qualificato/specializzato ed infrastrutture adeguate, in armonia con la volontà di garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni degli associati/clienti;
5. garantire la crescita professionale del personale interno mediante l'analisi delle singole competenze, delle aspettative e delle responsabilità e la successiva pianificazione di un opportuno percorso formativo, sia personale che di gruppo, con una particolare attenzione all'ambito della sicurezza delle informazioni;

	All.02 <b>POLITICA PER LA QUALITÀ</b>	Rev. 3 del 4 Settembre 2017 Pag. 2 di 2	 Certificato n° IT16/0133.00
---	--	---	---

6. promuovere e migliorare i servizi offerti mediante la semplificazione e l'ottimizzazione delle procedure interne e, ove possibile e opportuno, unificando le metodologie di approccio;
7. promuovere momenti di incontro, comunicazione e confronto interni al fine di condividere con tutti gli obiettivi di qualità e quantità dei servizi, delle attività politiche e sindacali dell'Associazione.

La Direzione, stabiliti gli obiettivi persegue il miglioramento continuo valutando la positività delle richieste di soddisfazione da parte degli associati/clienti sui servizi principali forniti e la buona applicazione delle procedure interne, oltre alla crescita professionale del personale.

Il SISTEMA CNA BIELLA Dedica inoltre impegno e risorse all'aumento significativo della propria base associativa e dei servizi forniti alle imprese, integrando nelle proprie attività di analisi e pianificazione, un'attenta valutazione dell'impatto tecnologico/organizzativo a garanzia della sicurezza delle informazioni.

**La Direzione** ritiene fondamentale il mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità Aziendale, che dovrà rispondere ai **requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015** presa come riferimento nonché, nell'ambito della mission specificata, ai **requisiti applicabili** inclusi i requisiti cogenti; e si assume **la responsabilità e l'autorità** per il **miglioramento continuo** del Sistema di Gestione per la Qualità, della promozione, coinvolgimento e il supporto di tutto il personale, ricordando e lavorando sul concetto chiave che di essa ritiene fondamentale: "fare gruppo", tra dipendenti, consulenti, collaboratori e dirigenti del Sistema e di perseguire il miglioramento continuo dei processi, nell'ambito del rispetto dei requisiti applicabili cogenti e non.

**Il Presidente**  
 (Gionata Pirali)

