

La presente politica della qualità descrive i principi che MULTIFIDI ha stabilito per soddisfare le esigenze dei propri soci e di tutte le parti interessate.

## Mission

Esistiamo per soddisfare i bisogni dei nostri soci in merito alla concessione di garanzie per agevolare le imprese nell'accesso ai finanziamenti, garantendo la qualità dei servizi e una crescita di valore nel tempo

## Valori

I principi guida che ispirano la nostra azione sono:

- qualità, correttezza e trasparenza nell'orientamento al socio
- Efficacia dei risultati
- Efficienza nella gestione dei processi
- Responsabilità consapevole e valorizzazione delle persone
- Mantenimento del valore del Brand sul territorio locale

## Vision

Più competenze, più opportunità

Accrescere le competenze e anticipare il cambiamento, per ottimizzare le risorse al fine di soddisfare i soci e di crescere esternamente in un sistema di accordi e convenzioni.

La Direzione Generale è pienamente consapevole delle crescenti esigenze del mercato in termini di Qualità dei servizi reso ai clienti/soci e a tal fine pone come obiettivo della sua politica della qualità la Soddisfazione dei Soci.

L'erogazione di prestazioni di qualità è parte integrante della strategia di fidelizzazione dei clienti e di sviluppo territoriale.

L'impegno a soddisfare le esigenze dei Clienti/Soci e il confronto con i competitori presenti sul mercato sono il presupposto per il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di gestione della Qualità, attuato in particolar modo attraverso:

- La misurazione continua delle prestazioni erogate e la verifica sistematica del rispetto dei termini contrattuali, dei requisiti cogenti e degli obiettivi economici e finanziari definiti internamente;
- La ricerca del miglioramento continuo attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi;
- Il confronto della qualità erogata con le prestazioni offerte dai leader di mercato e con la qualità percepita dai soci,

- Il mantenimento di una struttura organizzativa dinamica che responsabilizzi, coinvolga e motivi tutto il personale;
- L'aggiornamento professionale continuo tramite un'accurata pianificazione della formazione finalizzata all'aumento delle competenze e alla crescita professionale;
- L'informatizzazione dei processi operativi e gestionali;
- L'individuazione e l'investimento di adeguate risorse economiche definite in fase di budget;
- Il riesame periodico dei processi, dei risultati ottenuti e delle procedure seguite;
- L'analisi e la puntuale gestione delle non conformità;
- L'adozione di azioni correttive basate sull'analisi dei reclami e di obiettivi mirati a superare le aspettative dei soci sulla base delle indicazioni ottenute da periodiche indagini di soddisfazione dei soci;
- Il controllo sistematico e rigoroso di fornitori e collaboratori;
- Il monitoraggio continuo dello stato di avanzamento degli obiettivi prefissati;
- La verifica tempestiva del rispetto degli standard di qualità dettati da vincoli normativi, legati alla stipula di contratti e convenzioni
- L'ascolto delle esigenze dei clienti per garantirne la soddisfazione e la fidelizzazione.

La Direzione Generale è dunque quotidianamente impegnata a:

- verificare che la Politica enunciata sia diffusa a tutti i livelli, sostenuta dai responsabili e correttamente attuata;
- sollecitare la corretta applicazione del Sistema di Qualità nel Consorzio e l'impegno di tutto il personale, che è responsabile della qualità dei risultati della propria attività, per l'adempimento dei requisiti normativi e il soddisfacimento delle esigenze riferite alle autorità istituzionali, di controllo e dell'organismo di accreditamento,
- conformarsi a quanto disposto dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9001.2008;
- fornire risorse adeguate per garantire il miglioramento continuo del sistema di qualità delegando il Responsabile per la qualità al monitoraggio circa la costanze adeguatezza e applicazione;
- riesaminare periodicamente il sistema di qualità del Confidi.

La Direzione Generale