

POLITICA DELLA QUALITÀ

MISSIONE

Tecnoborsa SCpA è una società consortile per azioni partecipata in quota maggioritaria dal sistema delle Camere di Commercio. Nell'oggetto sociale della Società **figura l'obiettivo prioritario di favorire lo sviluppo e la crescita dell'economia immobiliare** attraverso una serie di strumenti ed attività quali l'organizzazione di percorsi formativi finalizzati alla crescita degli operatori del settore, la collaborazione con altri soggetti attivi ed interessati all'economia ed ai mercati immobiliari, la realizzazione di studi e ricerche anche propedeutici ad iniziative editoriali e di comunicazione per favorire la conoscenza delle tematiche oggetto di analisi sia tra gli operatori che nei confronti del consumatore, l'organizzazione di servizi e la gestione di attività di natura consulenziale per soggetti pubblici e privati per il superamento di specifiche problematiche in materia immobiliare. **Tra gli altri obiettivi, figura anche la promozione, la gestione, l'assistenza alle Borse immobiliari locali e nazionali, strumento di sviluppo e trasparenza del mercato**, fornendo supporto al Sistema camerale.

Tecnoborsa in considerazione del proprio assetto di società consortile per azioni impegnata nello sviluppo del mercato immobiliare e del ruolo prevalente nel quadro dell'azionariato riconducibile al sistema delle Camere di Commercio che ai sensi dell'art 5 dello statuto societario detengono la maggioranza assoluta del capitale sociale, opera nel novero delle disposizioni della legge 7 agosto 2015, n. 124 (Riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche) della legge 580/93 così come modificata dal Decreto legislativo 25 novembre 2016, n. 219, nonché del Decreto legislativo 175/2016 (testo unico in materia di società a partecipazione pubblica) e del relativo decreto correttivo 100/2017.

In virtù del richiamato inquadramento normativo e del Decreto del Ministero Sviluppo economico del 7 marzo 2019 che **delinea le tipologie di azioni strategiche per gli Enti camerali, Tecnoborsa ha dunque in coerenza con il proprio mandato statutario, consolidato nel tempo un percorso di attività che valorizza tali funzioni** che vengono pertanto confermate nell'impostazione di base del presente documento.

Centrali sono infatti le **azioni informazione e formazione verso le imprese del settore immobiliare** nonché dei professionisti a questo collegati. Particolare rilievo assume anche **l'azione di monitoraggio delle quotazioni e dei prezzi rilevati** a livello nazionale attraverso una serie di **indagini ed approfondimenti realizzati di concerto con Banca d'Italia ed Agenzia delle entrate e, a livello locale, attraverso l'azione della Borsa Immobiliare** che grazie ad una attività di indagine statistica e di rilevamento, con il supporto di un apposito Comitato di addetti ai lavori, elabora ai fini della pubblicazione il Listino delle dei valori correnti del mercato dell'area di riferimento.

Tecnoborsa assolve dunque la funzione di **Osservatorio con servizi di informazione tecnico statistica a supporto della competitività delle imprese e degli altri stakeholders interessati al settore immobiliare**.

Sempre in virtù del richiamato articolo statutario infatti, partecipano alla compagine sociale anche **Associazioni di categoria ed altri portatori di interesse sia pubblici che privati**.

Rispetto alle esigenze di tale azionariato di minoranza, viene perseguito un dialogo costante in modo da tarare anche in corso d'opera, le attività del programma di attività societario sulla base delle attese rilevate.

In tale contesto, si colloca anche la **gestione della Borsa Immobiliare di Roma**, originariamente sala di contrattazione istituita dalla locale Camera di Commercio ed **oggi funzione di Tecnoborsa che ne organizza e gestisce l'insieme di servizi e strumenti**.

L'obiettivo originario delle Borse immobiliari era infatti l'erogazione di servizi al sistema delle imprese del settore immobiliare ed al consumatore finale promuovendo la trasparenza, la qualità dei servizi e l'equità dei rapporti contrattuali declinando operativamente le seguenti funzioni nel contesto del mercato. **Tutti obiettivi condivisi sulla base del dettato statutario Tecnoborsa:**

- l'agevolazione dell'incontro tra domanda ed offerta di beni immobili, in condizioni di trasparenza
- la qualificazione degli operatori immobiliari, attraverso un costante percorso di formazione e specializzazione
- l'erogazione di servizi immobiliari, per operatori e per il pubblico, improntato ad una costante tensione verso standard qualitativi elevati
- la realizzazione di iniziative e la definizione di prodotti atti a promuovere l'informazione e la diffusione della cultura immobiliare presso gli utenti dei servizi immobiliari

VALORI

Questi i valori che improntano l'operato di tutti i soggetti attivi a vari livelli nella quotidiana attività di Tecnoborsa e che di **conseguenza costituiscono il fondamento di qualunque progettualità sviluppata e servizio prestato:**

- impegno al pieno rispetto dell'impianto normativo e delle procedure e regolamenti vigenti
- l'adozione dell'etica societaria orientata al rispetto delle diverse figure cliente

- il costante perseguimento di una gestione amministrativa improntata a principi di coerenza ed economicità
- l'ascolto costante e la valorizzazione delle specificità delle risorse umane
- la condivisione di percorsi e finalità con i collaboratori, i consulenti ed i fornitori della Società attraverso un dialogo costruttivo e costante
- l'orientamento collaborativo e finalizzato ad attivare sinergie con i soggetti attivi sul mercato e con le istituzioni di riferimento
- il rispetto e la tutela di salute e ambiente, paradigmi da tutelare al pari della sicurezza, della libertà e della dignità umana.
- l'orientamento all'adozione delle innovazioni tecnologiche

POLITICA

I principi che sottendono alla adozione di un sistema qualità sono pienamente coerenti con il quadro di riferimento degli adempimenti sempre più stringenti previsto per le Società in controllo pubblico, quale è Tecnoborsa. Gli Amministratori, coerentemente con quanto previsto dalle norme e impegnandosi in ulteriori percorsi su base volontaria, hanno nel tempo proceduto all'adozione di un modello ai sensi della Legge 231/ 2001 nonché al perseguimento di tutti i principi e all'introduzione di tutti gli strumenti previsti nel complesso quadro di adempimenti previsti nell'ambito della cosiddetta 'Amministrazione Trasparente'.

L'organo di indirizzo politico-amministrativo ha dunque avviato il processo di formazione del **Programma per la prevenzione della corruzione e per la Trasparenza**, definendo, nei documenti programmatici annuali e pluriennali dell'Ente, gli obiettivi strategici per tali materie. Dato **lo stretto collegamento tra performance, trasparenza e qualità**, il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità si inserisce nell'ambito del più complesso "Ciclo di gestione della performance", previsto dal D. Lgs. n. 150/2009, che vede nella trasparenza una delle leve fondamentali per incrementare la qualità dei servizi offerti agli utenti e, più in generale, per migliorare la performance dell'Ente. Infatti, attraverso un più facile accesso alle informazioni di concreto interesse per la collettività, si soddisfano le esigenze informative e di trasparenza dei cittadini e delle imprese e **si migliora la performance dell'amministrazione in termini di qualità dei servizi erogati**.

In aggiunta a tale approccio di fondo, il fatto di operare nell'ambito di un Sistema di qualità correttamente progettato e costantemente monitorato rappresenta una garanzia:

- per il Cliente in termini di affidabilità dei servizi offerti e dei prodotti forniti;
- per i collaboratori in termini di affidabilità ed integrità della Società con cui operano;
- per la Direzione aziendale in termini di controllo dei processi interni con particolare riferimento ai tempi ed alle modalità di erogazione dei servizi.

L'adozione e la corretta gestione di un Sistema Qualità SGQ rappresenta infatti uno strumento utile per l'organizzazione ed il controllo della gestione dei processi. Attraverso il suo sviluppo, la Direzione si propone di:

- definire e documentare i processi interni ed evidenziarne gli spunti di miglioramento;
- definire e documentare modalità operative che rispettino le esigenze di efficienza interna e le esigenze di sicurezza dei lavoratori;
- migliorare le competenze tecniche dei collaboratori;
- migliorare la qualità dei servizi erogati alle diverse figure cliente;
- ridurre i costi attraverso l'ottimizzazione di tempi ed attività con conseguente progressiva riduzione delle eventuali inefficienze.

OBIETTIVI

Nell'ultimo scorcio del 2021- con decorrenza dal 2 agosto - si è perfezionato **l'avvicendamento alla direzione della società** della Dott.ssa Valentina Canali, a causa delle dimissioni del Direttore generale uscente, Ettore Troiani. Tale variazione ha comportato un **processo di revisione generale di attività e strumenti che ha avuto effetto anche sulla immagine della società**, così come delineata nei principali strumenti di **comunicazione e visibilità esterna (sito- immagine coordinata-pubblicazioni tecniche e promozionali)**

L'azione di **analisi e revisione delle procedure, dei processi, dei servizi e della documentazione collegata alla attività aziendale** che ha informato il precedente triennio ha condotto all'adozione di una nuova versione del **MOG (Modello di Organizzazione Gestionale** ex D. lgs 231/01) **all'introduzione del MOP (Modello Organizzativo Privacy"** documento che ha la finalità primaria di dare evidenza alle azioni poste in atto da un'organizzazione per far fronte agli adempimenti in materia di protezione dei dati) all'approvazione di **un nuovo Codice Etico** coerente con i principi ispiratori della *mission* societaria e della nuova metodologia di lavoro basata sul dialogo e la collaborazione con una struttura organizzativa incentrata sui processi ed un ruolo centrale attribuito alle risorse umane che costituiscono la forza, l'efficacia, l'intelligenza, la reputazione e la prospettiva della Società. Solo con il pieno coinvolgimento di tutto il personale, attraverso il lavoro di squadra e la condivisione degli obiettivi, la Società potrà assolvere pienamente la propria missione.

Si tratta tuttavia di un rapporto biunivoco con il personale chiamato ad aderire a tale impostazione e a renderla concreta e viva con il proprio comportamento quotidiano. La Direzione attraverso una serie di incontri con i dipendenti ha trasmesso i principi di quello che si può considerare lo **'stile di lavoro' Tecnoborsa nel quale le soft skills rivestono una importanza analoga alle competenze tecnico-professionali pure indispensabili.**

E' stato delineato un percorso di **riorganizzazione funzionale interna, resa peraltro indispensabile anche dalla progressiva riduzione dell'organico** a partire dal gennaio 2022 per il pensionamento di due unità, per le dimissioni di una ulteriore unità dal dicembre 2023, per l'attivazione di part time al 50% di una unità con decorrenza dall'aprile 2023 e per i ripetuti congedi militari di una seconda unità. Ciò ha determinato- nell'ambito della prevista programmazione periodica dei fabbisogni- una analisi su base annua con adeguamento del funzionigramma.

E' proseguita l'azione finalizzata alla strutturazione di una **rete di rapporti esterni con le associazioni di riferimento ed i principali stakeholders, per la definizione di una costante azione di networking rispetto alle attività** programmate.

1. Gli **obiettivi** che confermiamo quale **matrice generativa della nuova Tecnoborsa** possono essere riassunti come segue:
 - 1) sviluppare un **sistema** dalla natura composita che parta dalla pluralità dei soggetti coinvolti per garantire varietà e qualità, **mettendo in collegamento tutte le componenti con un approccio che, creando lo sviluppo di reti tra soggetti diversi, consenta loro di vivere la rispettiva complementarità, in chiave di opportunità e non di competizione;**
 2. promuovere la **partecipazione più ampia possibile** per far sentire tutti i soggetti parte attiva di un percorso di ripresa collettiva.
 3. esprimere e garantire una **funzione 'alta', istituzionale**, a strumenti ed azioni con l'obiettivo di impegnarsi per contribuire ad un percorso di sviluppo sociale ed economico del tessuto urbano.

Di conseguenza l'Organo Amministrativo, la Direzione con la collaborazione fattiva di tutta la struttura, ciascuno entro il perimetro delle proprie competenze e funzioni - ai fini di dare concreta attuazione a tali obiettivi -sono costantemente impegnati a tradurre in indicatori oggettivamente rilevabili e misurabili quanto esposto nel presente documento impegnandosi a un periodico riesame che- con cadenza almeno annuale- consenta:

- ✓ di verificare il raggiungimento degli obiettivi posti per ciascuna procedura ed attività, e l'eventuale ridefinizione per adattamenti in corso d'opera in funzione del variare delle condizioni di contesto;
- ✓ della corretta applicazione delle procedure operative;
- ✓ di analizzare e validare i processi;
- ✓ di monitorare e coltivare i rapporti con gli Stakeholders;
- ✓ di garantire l'efficace e fluida gestione organizzativa
- ✓ di perseguire l'adeguamento costante della presente Politica, considerando tutte le esigenze e le aspettative delle parti interessate, tenendo conto, dell'evoluzione dello scenario di riferimento e del progresso in campo tecnico-scientifico;
- ✓ di garantire le risorse umane, economiche, tecniche e logistiche necessarie per il raggiungimento degli obiettivi definiti;
- ✓ di garantire un costante controllo della qualità dei servizi forniti e del livello di soddisfazione delle diverse figure cliente;
- ✓ di rispettare tutte le disposizioni vigenti nazionali e comunitarie, attuando un costante aggiornamento sugli sviluppi del panorama legislativo e normativo di riferimento sui temi generali in materia di salute e sicurezza sul lavoro e risparmio energetico, considerando, ove siano rilevate, anche linee guida e standard internazionali;
- ✓ di sensibilizzare, formare e aggiornare il personale, così da orientarlo al perseguimento di una crescita professionale e di qualità delle prestazioni parallelamente alla condivisione della politica di fondo e dello stile di comportamento atteso dalla Società;
- ✓ di impegnarsi a sviluppare e mantenere un Sistema di Qualità Certificata che sia in grado di coinvolgere le Agenzie Accreditate;

Per l'attuazione di quanto previsto nella presente Politica per la Qualità, l'organizzazione si avvale di tutto il proprio personale ritenendo che l'adempimento ed il successo di tale Politica, che è garanzia di continuità e di crescita, sia raggiungibile solo con il completo e massimo impegno di tutti

Roma, 12 dicembre 2024

Il Presidente