

POLITICA DELLA QUALITA'

Il principio base su cui ALER Bergamo-Lecco-Sondrio poggia la propria politica per la Qualità è la massima soddisfazione dell'utente nel rispetto delle sue aspettative esplicite ed implicite, ottenuta grazie ad un'elevata qualità dei servizi offerti; a tal fine, i valori verso cui l'Azienda propende nell'adempimento della propria missione sono:

- centralità e attenzione alla persona;
- disponibilità, collaborazione e trasparenza nei confronti degli utenti.

La "mission" aziendale è quella di soddisfare la domanda primaria di abitazione, e ciò avviene attraverso:

- la gestione, la valorizzazione e l'ampliamento del patrimonio di edilizia residenziale pubblica ottimizzando le risorse finanziarie pubbliche e private disponibili;
- la programmazione della manutenzione del patrimonio immobiliare e il suo adeguamento con l'utilizzo di tecnologie orientate al risparmio energetico e alla sostenibilità ambientale, al fine di garantire la qualità dell'abitare;
- percorsi di avvicinamento ai propri inquilini con particolare riguardo alla presenza e vigilanza sul territorio e al benessere dell'ambiente di vita quotidiana.

L'Azienda si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, come mezzo per gestire i suoi processi, estendendolo a tutte e tre le U.O.G. in cui risulta organizzata. A tal fine, la Direzione:

- ha individuato un Responsabile della Qualità Aziendale e Referenti della Qualità Aziendale presenti in ogni U.O.G. in cui l'Azienda risulta organizzata, che gestiscono i processi relativi all'attuazione della Qualità;
- ha identificato una Politica e precisi Obiettivi per la Qualità, veicolandoli verso l'obiettivo di rispondenza alle esigenze degli utenti;
- si impegna a sostenere ogni decisione presa dal Responsabile del Sistema Qualità riguardo le problematiche inerenti la Qualità e il rispetto dei requisiti normativi, nell'ottica di un miglioramento continuo;
- si impegna a riesaminare periodicamente il Sistema di Gestione per migliorarne continuamente l'efficacia;
- si impegna ad ottimizzare il livello delle risorse umane, in termini di competenza professionale e di consapevolezza del sistema Qualità impostato, e a migliorare il livello di soddisfazione del personale interno all'Azienda, nella convinzione che un maggior coinvolgimento della risorsa umana costituisce fattore determinante per il corretto funzionamento del sistema.

La leadership aziendale è la prima responsabile della corretta applicazione del Sistema Qualità in coordinamento con tutti i dirigenti delle diverse funzioni aziendali descritte nell'organigramma e con estensione ai relativi collaboratori.

Il coinvolgimento e la consapevolezza del personale sono ritenuti requisiti imprescindibili per il conseguimento degli obiettivi espressi nella presente politica così come è imprescindibile la diffusione e l'adeguata illustrazione di tutta la documentazione relativa al sistema stesso, affinché tutto il personale ne possa recepire i contenuti, ed agire conseguentemente.

La Direzione pone particolare attenzione al miglioramento aziendale necessario al conseguimento di una sempre maggiore soddisfazione dell'utenza nell'adempimento della presente dichiarazione di Politica della Qualità.

Bergamo, 01 aprile 2020

il Direttore Generale
Diomira Caterina Ida Cretti