

POLITICA DELLA QUALITA'

Il principio base su cui Aler di Bergamo-Lecco-Sondrio poggia la propria politica per la Qualità è **"la massima soddisfazione del cliente 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 con gli 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;
- Il garantire la qualità dell'abitare tramite la programmata manutenzione del patrimonio immobiliare ed un adeguamento dello stesso con l'utilizzo di tecnologie orientate al risparmio energetico ed alla sostenibilità ambientale;
- Il garantire un ruolo centrale nell'attenzione alla persona attraverso percorsi di avvicinamento dell'azienda ai propri inquilini con particolare riguardo alla presenza e vigilanza sul territorio ed al benessere dell'ambiente di vita quotidiana

ALER di Bergamo-Lecco-Sondrio 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 di ALER di Bergamo-Lecco-Sondrio:

- 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, veicolando gli stessi verso l'obiettivo di rispondenza alle esigenze del Cliente/Utente ed ai requisiti cogenti;
- s'impegna a sostenere ogni decisione presa dal Responsabile del Sistema Qualità riguardo le problematiche inerenti la Qualità ed al rispetto dei requisiti normativi, nell'ottica del miglioramento continuo;
- s'impegna a riesaminare periodicamente il Sistema di Gestione per migliorare continuamente anche nell'efficacia
- s'impegna ad ottimizzare il livello delle risorse umane, in termini di competenza professionale e di consapevolezza del sistema Qualità impostato ed a migliorare il livello di soddisfazione del personale interno all'azienda, nella convinzione che un maggior coinvolgimento della risorsa umana fa parte di un fattore determinante per il corretto funzionamento del sistema.

La leadership aziendale è la prima responsabile della corretta applicazione del Sistema Qualità col coordinamento 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 né possa recepire i contenuti, ed agire conseguentemente.

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

Bergamo, 15 giugno 2018

Il Direttore Generale

Dott.ssa Lorella Spesi