

La Direzione è consapevole che il successo e l'esistenza stessa della propria organizzazione dipende dalla sua capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti e delle parti interessate.

Per questo ha messo in atto un Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 quale strumento per mantenere e migliorare nel tempo la soddisfazione del cliente.

Nella pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità la Direzione ha considerato e valutato il rischio qualora le attività e i processi non dessero i risultati attesi.

Ha determinato, di conseguenza, azioni per mitigare il rischio entro valori accettabili, per tenere continuamente sotto controllo l'efficacia di tali azioni e per migliorarle secondo l'esperienza maturata.

Nel farlo ha tenuto conto del contesto in cui opera l'organizzazione, sia in termini di fattori esterni (ad es. mutabilità del mercato del lavoro, variabilità legislativa, evoluzione tecnologica), sia in termini di fattori interni (ad es. disponibilità di risorse per investimenti, patrimonio tecnologico, capacità e competenza delle persone, struttura organizzativa).

Conseguentemente la Direzione si impegna a erogare servizi che soddisfino i requisiti dei clienti, quelli cogenti e normativi applicabili.

Considerato che esigenze e aspettative del cliente si modificano nel tempo, sulla spinta del progresso tecnico e sotto pressione della concorrenza, la Direzione si impegna anche alla ricerca continua di servizi sempre più innovativi e di fornitori in grado di fornirli.

Poiché la Direzione ritiene che la soddisfazione del cliente e delle parti interessate si ottenga anche con la soddisfazione del personale impegnato nei vari processi, attua iniziative per formazione e aggiornamento delle competenze e per favorire situazioni che possano soddisfare le aspettative di crescita professionale del personale stesso.

Considerato che anche i fornitori esterni soddisfatti contribuiscono ad accrescere la soddisfazione del cliente, viene favorito ogni rapporto di collaborazione finalizzato a migliorare il servizio, renderlo più competitivo e più soddisfacente alle mutevoli esigenze e aspettative del Territorio.

La Direzione è personalmente coinvolta nell'attuazione della Politica come sopra articolata; si impegna perciò a verificare periodicamente l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, ad intraprendere e promuovere iniziative per il suo miglioramento.

Per dare attuazione alla Politica per la Qualità la Direzione indica e gestisce, su documento specifico, obiettivi per la qualità misurabili, coerenti con la Politica e conseguibili.

Rovereto, 18 maggio 2018

La Direzione

Laura Scalfi

Confermata il 09 maggio 2019, 08 novembre 2019, 09 luglio 2020, 01 settembre 2021, 08 novembre 2021, 01 settembre 2022, 02 dicembre 2022