



LA NOSTRA POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Istituto, per rafforzare la sua immagine sul territorio, intende mantenere e migliorare il proprio livello qualitativo; in particolare ricerca il conseguimento dei seguenti obiettivi, che sono alla base della sua politica per la Qualità:

- ✓ **soddisfazione dei clienti;**
- ✓ **approccio sistematico basato sull'analisi dei rischi e delle opportunità al fine individuare le azioni ed effettuare la gestione e la prevenzione dei problemi;**
- ✓ **analisi dei requisiti delle parti interessate**
- ✓ **qualità del servizio;**
- ✓ **completezza del servizio legata alle competenze del personale;**
- ✓ **puntualità ed affidabilità del servizio;**
- ✓ **rispetto delle norme vigenti;**
- ✓ **continuo miglioramento dei processi.**

In particolare l'Istituto garantisce a ciascun cliente, oltre ad un servizio reso con la dovuta professionalità, una testimonianza certificata circa le modalità utilizzate ed i controlli effettuati durante lo svolgimento del medesimo.

A tal fine ed allo scopo di garantire prestazioni adeguate l'Istituto ha installato mezzi tecnologicamente avanzati, sia a livello di centrale operativa che di apparati e si impegna ad adeguarlo alle soluzioni innovative future.

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

La Politica della Qualità è associata ad un quadro di obiettivi operativi di seguito identificati, i quali vengono quantificati e quindi riesaminati nel corso dei periodici Riesami della Direzione.

❖ **per la soddisfazione dei Clienti:**

- a) rispetto dei requisiti e degli impegni
- b) monitoraggio e miglioramento dell'indice di soddisfazione dei Clienti.

❖ **per il rispetto delle Norme vigenti (anche volontarie):**

- c) rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza e gestione delle risorse

❖ **per la prevenzione dei problemi e per il miglioramento dei processi:**

- d) miglioramento del grado di diffusione e di applicazione del Sistema Qualità;
- e) ottimizzazione degli indici di efficacia dei processi operativi individuati nell'apposita scheda riepilogativa

La Direzione dell'Istituto conferma il suo impegno a fornire risorse, organizzazione, formazione e supporto per il raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

Tutti i Collaboratori dell'Istituto saranno chiamati a approfondire il loro massimo impegno per il corretto funzionamento del Sistema Qualità, per il miglioramento continuo, per la prevenzione dei problemi.