

POLITICA PER LA QUALITÀ

Allitude S.p.A.
Capitale Sociale sottoscritto e versato € 11.378.811,00 |Iscr. Reg.Imprese di Trento con C.F. e n° 01761610227 | P.IVA di Gruppo 02529020220
Iscr. al R.E.A. di Trento con n° 175305 |Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.
Sede legale: Via J. Aconcio, 3 – 38122 Trento (TN) | Tel +39 0461 874111 – Fax +39 0461 874125 – Sito www.allitude.it

INFORMAZIONI

ID	ALLREG000647
Tipologia documento	Regolamento
Titolo	Politica per la Qualità
Versione	V08
Classificazione	Ad uso interno di Allitude
Data rilascio	26/06/2026
Unità Organizzativa	Ufficio Service Operation - Metodi e Qualità
Distribuzione	Dipendenti Allitude

MODIFICHE AL DOCUMENTO

Data	Azione	Riferimento	Versione	ID Esigenza	Note
12/06/2026	Redatto	Ufficio Service Operation - Metodi e Qualità	V08	ALLESI000642	
12/06/2026	Verificato	Ufficio Affari Generali	V08	ALLESI000642	
26/06/2026	Approvato	Consiglio di Amministrazione	V08	ALLESI000642	

NOVITÀ

Data	Versione	Novità introdotte
12/06/2026	V08	- Aggiornamento template - Aggiornamento Struttura di riferimento

COPYRIGHT & DISCLAIMER

Copyright © Allitude SpA, Via Jacopo Aconcio, 3 – 38122 Trento (TN) ITALY. Tutti i diritti riservati. Questo documento è protetto dalle leggi sul diritto d'autore (copyright) e la sua distribuzione è soggetta a regolamentazione interna che ne limita l'uso, la copia, la comunicazione e la diffusione. Nessuna parte di questo documento può essere trascritta, riprodotta, comunicata, diffusa in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo senza previa autorizzazione scritta di Allitude SpA. I contenuti riconducibili a terzi eventualmente richiamati in questo documento sono protetti dal diritto d'autore (copyright) dei rispettivi titolari dei diritti. I marchi, anche non registrati, le denominazioni e i segni distintivi indicati nel documento sono di proprietà dei rispettivi proprietari; è pertanto vietato il loro utilizzo senza il preventivo consenso del proprietario medesimo.

INDICE

1 OBIETTIVI DEL DOCUMENTO 5
2 POLITICA PER LA QUALITÀ 5
3 NORMATIVA ESTERNA DI RIFERIMENTO 6
4 GLOSSARIO 6

1 OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

La presente Politica per la Qualità (di seguito "Politica") di Allitude ha lo scopo di definire gli obiettivi e gli indirizzi strategici di alto livello per la gestione della qualità in Azienda.

Il Regolamento, e i suoi aggiornamenti, sono approvati dal Consiglio di Amministrazione di Allitude, su proposta del Servizio Gestione Integrata Rischi.

2 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Società si impegna costantemente ad assumere un ruolo attivo nello sviluppo di tutte le attività aventi influenza sulla qualità dei servizi con riferimento al campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità adottato.

La Politica per la qualità rappresenta la linea guida definita dalla Società per promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali riferite ai servizi erogati ed al contesto di riferimento, così come definito nei documenti di indirizzo strategico, e per perseguire il soddisfacimento dei requisiti normativi e le esigenze dei Clienti. I processi decisionali tengono conto dei rischi, delle opportunità da cogliere e degli scenari definiti dal contesto aziendale e pongono obiettivi fondati sulle evidenze.

I principi che la Società intende seguire e diffondere tra il personale aziendale coinvolto nell'erogazione dei servizi oggetto di certificazione, sono:

- individuare le esigenze dei propri Clienti e delle parti interessate e ricercare con gli stessi la realizzazione di un costruttivo rapporto di collaborazione;
- osservare le leggi vigenti, rispettare i requisiti espressi nei documenti contrattuali, prendere in conto le esigenze delle parti interessate;
- pianificare, attuare, controllare e migliorare continuamente i processi lavorativi e i processi di supporto, al fine di raggiungere la massima qualità di processo;
- utilizzare tecnologie all'avanguardia per garantire standard qualitativi elevati ed affidabilità;
- coinvolgere, sensibilizzare, formare ed addestrare il personale alla cultura della gestione della qualità, della sicurezza e della tutela dell'ambiente;
- attivare un processo di miglioramento continuo, in funzione delle evoluzioni dei requisiti normativi e delle esigenze dei Clienti e delle parti interessate;
- mantenere una struttura organizzativa dinamica che responsabilizzi, coinvolga e motivi tutto il personale;
- migliorare l'immagine dell'azienda e la soddisfazione dei clienti.

Pertanto, le strategie che l'azienda intende perseguire relativamente ai servizi sono:

- puntare su un sistema di garanzia di processo (ISO 9001:2015), rendere disponibili le risorse e creare i necessari presupposti per conseguire e mantenere la certificazione;
- enunciare sistematicamente obiettivi/progetti di miglioramento quantificati e misurabili per il miglioramento delle prestazioni aziendali relativamente ai processi esercitati dall'azienda;
- declinare le strategie contenute nel documento di indirizzo strategico in un piano progettuale operativo annuo costantemente monitorato;
- perseguire la massima professionalità nel settore.

Nell'ambito di questa politica gli obiettivi operativi, le azioni, le funzioni di pertinenza ed i valori di performance che l'azienda si propone di raggiungere, in riferimento al sistema di gestione per la Qualità, sono specificati nella tabella degli obiettivi elaborata con cadenza annuale in sede del riesame della Direzione. Il raggiungimento e miglioramento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale coinvolto.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un servizio fortemente focalizzato sui Clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la soddisfazione del cliente il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

3 NORMATIVA ESTERNA DI RIFERIMENTO

Di seguito si riportano le principali fonti normative esterne di riferimento:

- UNI EN ISO 9001 - Sistemi di Gestione per la Qualità (Requisiti);
- UNI EN ISO 9000 - Sistemi di Gestione per la Qualità (Fondamenti e terminologia);
- UNI EN ISO 9004 - Sistemi di Gestione par la Qualità (Linee guida per il miglioramento delle prestazioni).

4 GLOSSARIO

Miglioramento continuo: attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti. Il processo di definizione degli obiettivi e di individuazione delle opportunità di miglioramento è un processo continuo che utilizza le risultanze dell'audit e le conclusioni dell'audit, l'analisi dei dati, i riesami da parte della direzione o altri mezzi e generalmente comporta azioni correttive o azioni di miglioramento.

Qualità: grado in cui un insieme di caratteristiche del prodotto o servizio soddisfa i requisiti. Il termine qualità indica la capacità di "trasformare", di incrementare, di aggiungere valore a un bene o a un servizio (qualità come "valore aggiunto") o di raggiungere risultati al di sopra di standard-base di riferimento (qualità come "eccellenza").

Sistema di gestione per la qualità (SGQ): sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità. Un sistema di gestione per la qualità è una modalità con cui un'organizzazione (produttrice di beni o fornitrice di servizi) definisce, gestisce e controlla le proprie risorse e le proprie attività al fine di individuare e soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti, fornendo loro un bene o un servizio rispondente ai requisiti fissati e nel contempo impegnandosi a migliorare continuativamente le proprie prestazioni e quindi la propria capacità di soddisfare il cliente.

Soddisfazione del cliente (Customer satisfaction): percezione del cliente su quanto i propri requisiti siano stati soddisfatti.