

POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Politica per la Qualità

Elemento centrale della politica per la qualità di CERVINO S.r.l. è l'impegno sostanziale e consapevole dell'Alta Direzione – nella persona del Direttore Generale dell'Organismo – a garantire un elevato livello qualitativo dei servizi forniti ai fini del miglior soddisfacimento delle aspettative delle Autorità di regolazione e controllo, e del soddisfacimento delle esigenze dei clienti diretti (imprese) e indiretti (cittadini lavoratori e utenti/consumatori), nonché del personale dell'Organismo, in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi resi e delle performance aziendali. A tal fine, l'Organismo si impegna ad operare sempre in aderenza al miglior stato dell'arte, così come definito dalla normativa cogente e volontaria applicabile, ed a garantire la professionalità ed integrità del proprio personale. In particolare, CERVINO S.r.l. si impegna a garantire:

- la formazione iniziale, il monitoraggio e il miglioramento nel tempo delle professionalità del proprio personale;
- lo svolgimento delle proprie attività di valutazione della conformità con assoluta indipendenza ed imparzialità, senza alcuna subordinazione ad interessi estranei, assicurando obiettività di giudizio e trasparenza di comportamenti;
- l'accesso ai propri servizi a tutte le parti interessate che ne facciano domanda, senza preclusioni di carattere economico o di altra natura;
- il pieno rispetto della legislazione cogente applicabile;
- la salvaguardia, a tutti i livelli della struttura, della riservatezza delle informazioni ottenute o generate durante lo svolgimento delle proprie attività e riguardanti, sia i propri clienti diretti, sia altri soggetti comunque portatori di interesse in relazione ai servizi forniti, fatti salvi gli Enti competenti al rilascio di specifiche autorizzazioni (es. Enti di accreditamento) ed i casi in cui l'Organismo sia obbligato, in forza di leggi, a fornire informazioni alla Pubblica Amministrazione e/o a organi inquirenti.

L'Alta Direzione dell'Organismo si impegna a garantire che la presente politica sia utilizzata come riferimento nello svolgimento dei propri compiti da tutto il personale della struttura e sia conosciuta, condivisa e applicata a tutti i livelli della stessa. A tal fine, la politica per la qualità è promossa e diffusa, all'interno dell'Organismo, dal Direttore Generale e dal Rappresentante della Direzione e/o Responsabile Gestione Qualità tramite specifiche attività di formazione e sensibilizzazione, affissione dei principi in essa enunciati presso la sede aziendale e distribuzione in rete del presente Manuale.

La politica per la qualità dell'Organismo viene riesaminata almeno annualmente tenendo conto delle modifiche che possono interessare la struttura e gli obiettivi individuati, delle eventuali modifiche dei riferimenti legislativi e normativi applicabili e delle informazioni di ritorno derivanti dal monitoraggio sulle attività eseguite.

Obiettivi per la Qualità

Nel quadro delle finalità generali sopra enunciate, gli obiettivi che la Politica per la Qualità di CERVINO S.r.l. si prefigge di conseguire possono essere sintetizzati come segue:

- costante applicazione dei principi di buona prassi professionale, in conformità al più avanzato stato delle conoscenze ed esperienze (stato dell'arte);
- mantenimento dei requisiti di indipendenza e imparzialità;
- creazione di valore per i clienti e destinatari in genere dei servizi forniti;
- ottimizzazione del rapporto costi/benefici relativamente ai servizi forniti;
- sviluppo delle risorse umane finalizzato al miglioramento continuo, tramite: qualificazione, motivazione e incentivazione del personale, con valorizzazione delle doti e abilità dei singoli individui;
- costante applicazione di tecniche di benchmarking e realizzazione dei necessari investimenti per lo sviluppo delle infrastrutture;
- creazione e mantenimento di efficaci canali di diffusione dell'informazione all'interno ed all'esterno dell'Organismo;
- conseguimento, mantenimento e graduale estensione dei riconoscimenti, autorizzazioni, accreditamenti applicabili alle attività svolte.

Tali obiettivi generali vengono specificati e formalizzati in obiettivi annuali specifici in occasione del Riesame della Direzione. Il grado di conseguimento di suddetti obiettivi è verificato tramite opportuni indicatori quali: misura della soddisfazione del cliente; rispetto dei tempi e costi di fornitura dei servizi; grado di conseguimento dei programmi di formazione del personale e verifica della relativa efficacia; grado di realizzazione di investimenti finalizzati allo sviluppo; grado di mantenimento/estensione dei riconoscimenti, autorizzazioni e accreditamenti.

Dichiarazione del vertice dell'Organismo

Il vertice dell'Organismo – nella persona del Direttore Generale, primo e principale responsabile dell'efficace implementazione della politica per la qualità e del conseguimento degli obiettivi correlati - si impegna a:

- *ottenere supporto economico-finanziario dalle attività di certificazione ed ispezione dell'Organismo, oltre che dal finanziamento dei soci, questo al fine di consentire all'Organismo stesso di mantenere la propria imparzialità;*
- far sì che tutto il personale dell'Organismo prenda adeguata conoscenza delle politiche e degli obiettivi per la qualità, sia nelle loro enunciazioni generali sopra riportate, sia nella loro traduzione in prassi operative tramite le procedure e disposizioni applicabili, e ne attui, con diligenza, le prescrizioni per quanto di competenza di ciascuno;
- rendere disponibili le risorse necessarie per l'efficace attuazione della politica per la qualità ed il conseguimento degli obiettivi correlati.

Dichiara altresì che suddetti impegni sono pienamente compresi e condivisi dagli organi di governo e controllo dell'Organismo e, in particolare, dai membri del suo Consiglio di Amministrazione e dai componenti del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità di cui al seguito. Previa totale assunzione di dette responsabilità sul piano politico e strategico, il vertice aziendale delega, sul piano esecutivo:

- in particolare, al Rappresentante della Direzione (RA) e/o Responsabile della Gestione per la Qualità (RGQ) dell'Organismo i compiti operativi attinenti alla predisposizione e attuazione del sistema di gestione per la qualità, nelle sue varie componenti tecniche e gestionali, ed alla sorveglianza sul buon funzionamento del sistema stesso, incluso il compito di riferire periodicamente al vertice aziendale, come sopra definito, sullo stato del sistema e di proporre e monitorare le necessarie azioni correttive, preventive e di miglioramento.
- in generale, ai Responsabili delle Unità Centrali e delle Divisioni Operative i compiti attinenti all'attuazione delle regole e prescrizioni del sistema, per quanto attiene alle competenze e mansioni di ciascuno di essi, incluso il compito di riferire periodicamente sul grado di conseguimento degli obiettivi prefissati, sugli eventuali scostamenti e sugli esiti delle azioni intraprese per adeguare e migliorare il funzionamento dell'Organizzazione.
- nella fattispecie, alle persone che rivestono i ruoli di Responsabile Tecnico di Certificazione Ascensori, e di Responsabili Tecnici del Servizio di Ispezione, tutti i compiti concernenti la predisposizione, il coordinamento, il monitoraggio ed il corretto svolgimento delle attività certificative e ispettive, in conformità alle regole e disposizioni applicabili, con speciale riguardo alla garanzia di indipendenza e imparzialità di giudizio e tutela della riservatezza.

Suddette deleghe includono, per ciascuna delle figure interessate, il compito di riferire periodicamente al vertice dell'Organismo sul grado di conseguimento degli obiettivi prefissati, sugli eventuali scostamenti e sugli esiti delle azioni intraprese per adeguare e migliorare il funzionamento dell'Organismo stesso.

Il vertice aziendale delega, infine, al Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità (o Comitato Rappresentativo delle Parti), Organo rappresentativo delle Parti istituzionali, economiche e sociali interessate alle attività di certificazione svolte dall'Organismo, il compito di fornire indirizzi per lo sviluppo di tali attività e di monitorare il corretto andamento delle medesime, con particolare riferimento alla salvaguardia dell'imparzialità ed alla promozione del valore arrecato alle Parti interessate.

Il Direttore Generale

