

La Direzione della ACoS ha rilevato l'esigenza di dotare la società di strumenti di gestione e controllo che consentano di regolare i processi aziendali e di migliorarli, al fine di garantire lo sviluppo e il consolidamento della società stessa nel rispetto delle aspettative delle parti interessate e con particolare attenzione ai requisiti di indipendenza, imparzialità e riservatezza che ACoS ha implementato e mantiene attivi attraverso il Sistema di Gestione.

A tal fine ha deciso di adottare come modello di riferimento il modello delineato dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012, recependone i principi e i requisiti.

Il presente documento individua le strategie e i principi che devono essere alla base dei processi aziendali e che costituiscono l'insieme delle politiche che l'agenzia ha adottato per garantire la qualità dei propri processi al fine di consolidare la sua posizione di mercato e di fidelizzare, in misura sempre più stabile, i Clienti.

Il conseguimento di tale obiettivo richiede che venga costantemente garantita la realizzazione di servizi rispondenti alle esigenze ed aspettative del Cliente in termini di affidabilità e conformità alle specifiche, nel pieno rispetto della normativa e della legislazione applicabile.

La politica per la qualità della ACoS si basa sull'esigenza di essere al servizio del Cliente ed a disposizione del mercato, cercando di capirne le esigenze, e il loro evolversi nel tempo.

La politica per la qualità di ACoS srl si concretizza quindi nel perseguimento dei seguenti obiettivi:

- Individuare e analizzare tutti i fattori che possono determinare effetti, negativi o positivi, sugli obiettivi del Sistema di Gestione Ispettivo e sugli obiettivi aziendali;
- Individuare e analizzare i rischi connessi a tali fattori che possono determinare il mancato soddisfacimento delle attese delle parti interessate;
- Mantenere nel tempo la conformità ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012;
- Definire in modo chiaro i compiti e le responsabilità interne;
- Ottenere il completo soddisfacimento dei requisiti cogenti relativi all'erogazione del servizio;
- Ottenere il completo soddisfacimento delle esigenze espresse del Cliente, a cui viene messa a disposizione l'esperienza e la competenza intera dell'agenzia, pur rispettando i vincoli economici e temporali;
- Ottenere il soddisfacimento delle esigenze non direttamente espresse dal Cliente ma tali da accrescere la soddisfazione del Cliente relativamente al servizio reso;
- Ottenere dal Cliente motivata fiducia sulla capacità della società di conseguire il livello qualitativo prescritto e di mantenerlo nel tempo;
- Ottenere la soddisfazione del personale e dei collaboratori della società, creando un clima di collaborazione costruttivo;
- Monitorare i processi, perseguire il miglioramento continuo e la riduzione delle inefficienze nella gestione organizzativa e tecnica dell'organizzazione;
- Promuovere ed implementare programmi di formazione/aggiornamento del personale (l'elevata attenzione all'innovazione tecnologica ed alla formazione professionale del proprio personale, rappresenta la migliore risorsa aziendale per consolidare la leadership attuale);
- Coinvolgere costantemente il personale;

La Direzione mette a disposizione mezzi e risorse adeguate per il conseguimento della politica per la qualità, garantisce e verifica l'addestramento ed il coinvolgimento del personale, individua gli obiettivi operativi e ne verifica il raggiungimento.

La Direzione è comunque consapevole che, per il conseguimento degli obiettivi di cui sopra, è necessario il coinvolgimento di tutto il personale e pone particolare attenzione a tre ulteriori aspetti, che hanno un forte impatto sulla Qualità dei processi e dei servizi:

L'attività di autocontrollo che i Responsabili di Funzione devono porre in atto, per monitorare il proprio "Processo", inteso come globalità del lavoro svolto.

L'evidenza oggettiva che il personale deve fornire in merito a quanto eseguito, conformemente alle istruzioni ricevute.

Il ruolo dei Responsabili di Funzione nel segnalare tempestivamente situazioni di anomalie e inefficienze, e condizioni avverse alla sicurezza.

La Politica per la Qualità della società viene attuata attraverso i seguenti strumenti:

Elaborazione, mantenimento, aggiornamento e attuazione del Sistema di Gestione Ispettivo.

Analisi continua del contesto in cui opera la società e dei rischi/opportunità che si possono individuare all'interno di tale contesto.

Analisi e raccolta dei dati riguardanti i risultati gestionali al fine di monitorarne i risultati.

Individuazione e raggiungimento di obiettivi di miglioramento delle performances aziendali, formalizzati nei Piani di Miglioramento.

Analisi dell'imparzialità e l'indipendenza nello svolgimento della propria attività ispettiva, nella gestione dei conflitti di interesse e nella garanzia dell'obiettività nel proprio operato. Allo scopo la ACoS identifica con continuità i rischi per la propria imparzialità che derivano dalle sue attività, dalle sue relazioni o dalle relazioni del proprio personale.

Quanto sopra riportato riassume gli obiettivi e rappresenta l'impegno di tutta la ACoS.

Roma, 18 Ottobre 2021

Il Presidente

