



## POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITA' SCHEMA ACI

Le finalità di **E.L.T.I. Divisione Certificazione** sono quelle di promuovere la certificazione del personale nella figura degli Amministratori Condominiali Immobiliari, pertanto, la politica della qualità è definita in modo da offrire ed erogare alla Clientela il proprio servizio in modo efficiente, efficace ed economico, in accordo ai requisiti di norme, regolamenti e leggi ed in maniera congruente per il perseguimento dei seguenti obiettivi generali:

- soddisfare le esigenze e le aspettative della Clientela stessa;
- generare, nei mercati nazionali ed internazionali la fiducia e credibilità della figura degli amministratori di condominio attraverso la Certificazioni del personale;
- mantenere un atteggiamento di imparzialità nello svolgimento delle proprie attività, garantendo un giudizio equo e competente;
- garantire fiducia alle parti interessate per quanto attiene alla sua competenza, imparzialità ed integrità morale;
- fidelizzare i propri clienti, sviluppando iniziative di informazione e garantendo un'assistenza costante nella soluzioni di eventuali problematiche connesse con l'iter di certificazione.

Tali obiettivi sono raggiunti utilizzando personale altamente qualificato, tecniche, metodologie ed infrastrutture che garantiscono i migliori risultati nei confronti della Clientela ed una maggior efficienza gestionale interna.

E.L.T.I. Divisione Certificazione assicura l'imparzialità e l'indipendenza nell'effettuazione delle sue attività anche erogando i propri servizi in modo da garantire un profitto adeguato.

La presente Politica prevede pertanto che:

1. sia mantenuto un comportamento ispirato a criteri di correttezza, trasparenza e collaborazione con ACCREDIA e con tutte le altre parti interessate alla certificazione. In proposito E.L.T.I. Divisione Certificazione si impegna a garantire l'accesso di ACCREDIA alla propria sede e documentazione con la massima disponibilità e collaborazione;
2. sia applicato efficacemente, continuamente monitorato e mantenuto attivo un Sistema di Gestione che garantisca la conformità alla normativa di riferimento identificata nei documenti del sistema di gestione di E.L.T.I. Divisione Certificazione;
3. tale sistema includa anche le regole per lo svolgimento del processo di certificazione, le condizioni per il rilascio, mantenimento, rinnovo, riduzione, sospensione e revoca del certificato, definite nel Regolamento PCP0302;
- 5 sia mantenuto un comportamento ispirato a criteri equità e competenza nella valutazione;
6. tutto il personale dipendente e non firmi un impegno a non svolgere attività di formazione in materia degli amministratori condominiale immobiliari che E.L.T.I. Divisione Certificazione certifica nei due anni precedenti all'assegnazione dell'incarico;
7. sia rispettato il divieto offrire o fornire formazione professionale relativamente alla figura professionale certificata, o aiutare altri nella preparazione di tali servizi
8. sia garantito che l'esaminatore sia competente e soddisfi le prescrizioni applicabili della norma internazionale di riferimento e che non sia coinvolto né direttamente, né tramite i propri datori di lavoro, con la formazione professionale o il mantenimento della certificazione di persone in modo tale che la riservatezza e l'imparzialità possano essere compromesse
9. i requisiti e le condizioni applicabili alla certificazione siano resi noti a tutto il personale, esaminatori esterni compresi;
10. E.L.T.I. Divisione Certificazione si impegni per la formazione, qualificazione ed aggiornamento del personale impiegato nell'attività di gestione ed esecuzione delle prove d'esame;
11. tutti i ricorsi, reclami e contestazioni siano opportunamente trattati e gestiti secondo quanto definito dal Regolamento PCP0302;
12. non sia limitata la certificazione con il pretesto di indebite condizioni finanziarie o altre condizioni restrittive, quali la partecipazione ad una associazione o ad un gruppo;
13. sia garantita la riservatezza di ogni informazione di proprietà del cliente;
14. sia consentito l'accesso o la divulgazione secondo quanto definito dal Regolamento e dal proprio Sistema Qualità a specifiche parti interessate delle informazioni non riservate al fine di accrescere o mantenere la fiducia nella certificazione.

L'Alta Direzione di E.L.T.I. Divisione Certificazione con la presente Politica si impegna a mettere in atto tutte le azioni necessarie definite nell'Analisi dei Rischi e nel Regolamento di Certificazione pubblicati sul sito internet e necessarie per contrastare le minacce di imparzialità derivanti da interessi propri, da auto-valutazione, da familiarità, da intimidazioni al fine non solo di essere imparziale ma di essere percepito come tale per rilasciare una certificazione che trasmetta fiducia nelle certificazioni emesse.

In particolare l'Alta Direzione di E.L.T.I. Divisione Certificazione in collaborazione con il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità ha definito in particolare:

- di porre attenzione alle relazioni con enti terzi che possono creare minacce all'imparzialità;
- non rilascio della certificazione nei casi di compromissione dell'imparzialità ;
- non offrire prestazioni di formazione relative alla certificazione del personale (come riportato dallo Statuto) fornita;
- evitare pubblicità e offerta delle proprie attività di certificazione collegandole ad attività di organizzazioni che erogano formazione.

La Direzione Divisione di Certificazione assicura che la presente politica per la qualità e le relative decisioni intraprese al fine di garantire il mantenimento dell'accreditamento e l'estensione dello stesso ai settori e/o agli schemi ritenuti strategici sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della sua organizzazione. Essa assicura il periodico monitoraggio e riesame della politica, compresi gli obiettivi ed i relativi programmi, mediante lo svolgimento di riesami periodici allo scopo di assicurare la continua idoneità della politica della qualità alla realtà aziendale.

A tal fine il Presidente assicura il pieno sostegno per una conduzione orientata alla qualità e delega alla Direzione Divisione Certificazione, fornendogli i mezzi necessari e la piena autorità, per l'attuazione e l'efficacia del Sistema Qualità.

In occasione delle riunioni di riesame, il Presidente illustra a tutto il personale interno la politica della qualità in modo da garantire la comprensione e la piena condivisione, da parte dello stesso, della politica e delle strategie operative adottate.

Infine si effettuano riunioni con il personale in modo da garantire la comprensione da parte dello stesso, della presente politica e di quelle che successivamente saranno riportate nei riesami.

### **OBIETTIVI E POLITICHE A BREVE TERMINE**

La politica su esposta è la politica della qualità generale E.L.T.I. Divisione Certificazione, le politiche a breve termine, compresi gli obiettivi misurabili e le risorse per conseguirli, sono definite durante l'attività di Riesame della Direzione.

Essi riguardano principalmente:

- Mantenimento ad alto livello della competenza degli Esaminatori
- Riduzione nella tempistica di emissione delle offerte
- Miglioramento della qualità del servizio erogato ai Clienti

Il dettaglio degli obiettivi sopra espressi è esplicito nella Pianificazione Obiettivi/Attività qualità dove vengono specificati più approfonditamente gli obiettivi e le modalità messe in atto per raggiungerli.

Gli obiettivi sono periodicamente riesaminati per assicurare l'idoneità del loro stato di avanzamento nell'ottica di un efficace raggiungimento degli stessi. Sono adeguati alle dimensioni dell'azienda ed alle esigenze di miglioramento continuo delle performance del servizio fornito ai Clienti.

La Direzione Divisione di Certificazione si impegna a mettere a disposizione tutte le risorse umane e tecniche necessarie per il raggiungimento degli obiettivi programmati e l'attuazione dei piani di miglioramento. Per questo si assume i seguenti impegni:

- Formare e sensibilizzare continuamente il personale allo svolgimento in Qualità delle proprie mansioni mediante pianificazione e realizzazione di appositi corsi di formazione/addestramento
- Curare in modo continuo l'aggiornamento legislativo e normativo in modo da adeguare sempre le proprie performance ed attività alle disposizioni cogenti.
- Innovare i processi ed i servizi utilizzando la migliore tecnologia economicamente praticabile.

Roma, lì 01 ottobre 2010

Il Presidente

Ing. Luigi Clementi