



POLITICA DELLA QUALITÀ

Missione, Visione e Valori aziendali

Definizioni

Missione

La **Missione** definisce cosa fa l'organizzazione, il ruolo che intende svolgere, l'ambito in cui intende operare, come intende comportarsi per definire le azioni da intraprendere, le risorse necessarie da impiegare, tutto ciò per diventare ciò che, nel medio lungo termine, è descritto nella Visione.

La **Missione** di un'organizzazione costituisce anche la propria "dichiarazione di intenti", il proprio scopo ultimo, la giustificazione stessa della propria esistenza, e, al tempo stesso, ciò che la contraddistingue da tutte le altre.

La **Missione** aziendale deve essere strettamente collegata ed allineata alla Visione e deve mostrare, in modo dettagliato, come si intendono raggiungere gli obiettivi dell'azienda descritti dalla Visione.

La **Missione** tende a focalizzarsi più sul presente e sul breve termine per fornire una guida operativa all'azione dell'organizzazione.

In generale la **Missione** risponde, quindi, alle seguenti domande:

- **Chi siamo:** la storia dell'azienda, le preferenze del management, della proprietà e degli stakeholder in generale;
- **Cosa facciamo:** i bisogni che soddisfa il prodotto/servizio dell'azienda, il perimetro del proprio business, il modello di business adottato;
- **Perché lo facciamo:** perché l'organizzazione esiste, le finalità che si prefigge di raggiungere come soddisfacimento del proprio spirito imprenditoriale;
- **Come lo facciamo:** la sua unicità, in cosa si distingue dalle altre aziende concorrenti, il target dei clienti a cui si rivolge, gli strumenti che utilizza, le risorse su cui fare affidamento;

Il "Manifesto della **Missione**" (slogan), in molti sensi analogo al Manifesto della Visione aziendale, tende a focalizzarsi più sul presente e a fornire una guida operativa: può essere visto anche come un mix di strategia e di tattica attuata dall'impresa per raggiungere il "sogno" rappresentato nella Visione.

Visione

Il termine **Visione** è utilizzato nella gestione strategica per indicare la proiezione di uno scenario futuro (come si vede l'evoluzione dell'azienda nel medio-lungo termine) che rispecchia gli ideali, i valori e le aspirazioni di chi fissa gli obiettivi e guida le azioni.

Con il termine **Visione** si intende ciò che l'azienda diverrà e sarà nel lungo periodo.

Il concetto include anche un'analisi di contesto relativa ai trend del mercato di riferimento e l'interpretazione di lungo periodo del ruolo dell'organizzazione nel contesto economico e sociale.

In generale, quindi, la **Visione** risponde alle domande:

- **Cosa e Come sarò?**
- **Cosa voglio/posso diventare?**

La **Visione** deve essere esplicitata e deve essere condivisa con l'intera organizzazione.

Il "manifesto della **Visione**" dovrebbe essere tale da spronare i membri dell'organizzazione e renderli orgogliosi di farne parte.

Una **Visione** chiara, accurata, derivante da attente riflessioni, serve a fare comprendere ai membri dell'organizzazione dove si vuole arrivare, a far loro comprendere e dividerne i successi, a guidarli nella loro azione quotidiana per saper discernere autonomamente le vie da seguire: solo in questo modo tutti i membri dell'organizzazione potranno operare come motori sincroni di sviluppo.

Il "Manifesto della **Visione**" (slogan), che dovrebbe essere chiaro e descrivere in modo nitido un'immagine, riguardare il futuro ed essere facilmente memorizzabile, contenere quindi espressioni che facciano presa e riferirsi ad aspirazioni realistiche o comunque verosimili.

Valori

I **Valori** fondanti di un'impresa descrivono l'atteggiamento, il comportamento ed il carattere di un'organizzazione sia nei confronti del mercato sia verso l'interno stesso dell'organizzazione.

Le dichiarazioni attinenti ai valori fondanti sottolineano quali debbano essere gli atteggiamenti ed i comportamenti che l'impresa intende promuovere e per i quali intende essere apprezzata e riconosciuta, e può precisare anche le condotte vietate (corruzione, mobbing, conflitto di interessi) all'intera organizzazione.

Manifesto di CERSA

Missione

CERSA opera in linea con i principi e l'etica professionale quanto stabiliti dal proprio unico azionista, ICMQ Istituto.

CERSA intende offrire servizi di certificazione che si distinguano per la credibilità del proprio marchio. CERSA mira a privilegiare servizi che garantiscano al cliente un alto valore aggiunto ed alti rating reputazionali.

CERSA privilegia i servizi innovativi, accreditati e non, che siano in grado di contribuire a creare opportunità di crescita per aziende e professionisti lungo percorsi di eccellenza.

CERSA intende essere per i propri clienti un partner affidabile e di fiducia con cui confrontarsi per condividere insieme le scelte relative ai percorsi di certificazioni da intraprendere, rifiutando logiche opportunistiche e speculative.



POLITICA DELLA QUALITÀ

Missione, Visione e Valori aziendali

Visione

CERSA si affermerà offrendo servizi di certificazione finalizzati ad innalzare il livello della qualità dei mercati di riferimento in cui deciderà di operare.

L'obiettivo di CERSA non è quello di diventare un Organismo di Certificazione di grande dimensione bensì quello di acquisire una grande reputazione ed esperienza nei mercati di riferimento

Valori

Trattiamo come urgente tutto ciò che ha a che fare con i bisogni e le richieste dei nostri clienti.

Ci assumiamo le responsabilità dei problemi e cerchiamo sempre di risolverli al meglio nell'interesse complessivo delle parti in gioco.

Siamo guidati dalla volontà di comprendere le esigenze dei nostri clienti, di cercare di semplificare i processi e di accompagnarli verso le soluzioni più appropriate nell'interesse complessivo delle parti interessate.

Siamo frugali.

Custodiamo e risparmiamo le risorse della società con la stessa attenzione che metteremmo nel custodire e risparmiare le nostre risorse personali.

Crediamo che anche i nostri clienti debbano affrontare, nel certificarsi, solo le spese e gli investimenti strettamente necessari e che comportino per loro ritorni tangibili e concreti.

Abbiamo rispetto per l'individuo: crediamo che gli individui trattati con rispetto e responsabilizzati rispondano dando il meglio di sé.

Crediamo fermamente che sia opportuno ed apprezzato condurre i nostri affari con un approccio amichevole e cortese ma, nello stesso tempo, chiaro ed equilibrato in modo di evitare equivoci o fraintendimenti.

L'Amministratore Delegato di
CERSA Srl

Ing. Maurizio Grandi