

# ARTICOLAZIONE DEGLI UFFICI DI CERVINO S.P.A.



(Aggiornamento 29/03/2019)

## Sommario

<b>CdA (Consiglio di Amministrazione)</b> .....	2
<b>Presidente</b> .....	2
<b>Amministratore Delegato (AD)</b> .....	2
<b>Responsabile Gestione Qualità (RGQ)</b> .....	3
<b>Direzione Commerciale</b> .....	3
<b>Direzione Amministrativa (DA)</b> .....	3
<b>Direzione Tecnica e Operativa (DTO)</b> .....	4
<b>Responsabile Operativo (RO)</b> .....	4
<b>Capo Servizio</b> .....	5
<b>Responsabile di Servizio</b> .....	6
<b>Direttore Piste</b> .....	6
<b>Pisterur secouriste</b> .....	7
<b>Sistemi informativi e telecomunicazioni</b> .....	8
<b>Servizio acquisti (SA) e Magazzino</b> .....	8
<b>Gestione Risorse Umane (Ufficio Personale - UP)</b> .....	9
<b>Responsabile relazioni con il pubblico - Promozione ed Eventi (URC)</b> .....	9

# ARTICOLAZIONE DEGLI UFFICI DI CERVINO S.P.A.



## **CdA (Consiglio di Amministrazione,)**

Il Consiglio di Amministrazione definisce le strategie Aziendali a livello generale e per la Qualità, che vengono diffuse, a livello operativo, dal Presidente e dall'Amministratore Delegato.

## **Presidente e Amministratore Delegato**

- Detiene le attribuzioni derivanti dalla carica per legge e per statuto nonché l'uso della firma sociale;
- Rappresenta la Società in qualità di socio nelle assemblee delle società partecipate, con facoltà di delega all'Amministratore delegato;
- Propone agli organi sociali, di concerto con l'Amministratore Delegato, le linee di indirizzo e i programmi di sviluppo delle attività sociali, ivi comprese quelle in campo commerciale;
- Di intesa e concerto con l'Amministratore Delegato, cura la comunicazione esterna, gestisce i rapporti istituzionali, nonché i rapporti con gli azionisti della Società, con facoltà di delega all'Amministratore delegato;
- Rappresenta attivamente la Società nei confronti di qualsiasi persona fisica e/o giuridica e di qualsiasi ente pubblico e/o privato, promuove azioni amministrative e giuridiche di ogni tipo davanti a qualsiasi autorità giudiziaria, amministrativa, fiscale, nazionale e/o estera, ordinaria e/o speciale, in qualunque procedura, grado e sede. Nomina e revoca procuratori ed avvocati per esperire le necessarie azioni;
- Effettua, nell'ambito delle sue funzioni, l'acquisizione di beni mobili e servizi, determinandone tutte le condizioni e le necessarie garanzie, nei limiti di spesa eventualmente fissati dal C.D.A. per ciascuna operazione;
- Definisce la politica per la Qualità e le strategie riguardanti l'impostazione, l'attuazione e l'aggiornamento del Sistema Qualità;
- Attua verifiche e riesami periodici del Sistema Qualità avvalendosi del supporto di RGQ;
- Definisce le responsabilità, l'autorità e gli obiettivi di ogni Funzione Aziendale;
- Definisce e sviluppa la Politica del Personale e gestisce le risorse umane con la collaborazione dei Dirigenti, dei CS e con il supporto dell'ufficio personale e di consulenti esterni
- Stabilisce, in collaborazione con DTO e DA i Piani di Formazione, Addestramento e Sviluppo del Personale pianificando l'inserimento dei nuovi assunti;
- Elabora le politiche finanziarie, le politiche di vendita, le politiche di acquisto in accordo con il Consiglio di Amministrazione.

## **Funzioni dipendenti:**

Tutte

## **Funzioni dipendenti per l'esercizio:**

Responsabile relazioni con il pubblico - Promozione ed Eventi (URC)

Ufficio Personale

Marketing e comunicazione

Settore immobiliare

Sistemi informatici e telecomunicazioni



# ARTICOLAZIONE DEGLI UFFICI DI CERVINO S.P.A.

---

## **Responsabile Gestione Qualità (RGQ)**

È il responsabile operativo della gestione del Sistema Qualità approvato dalla Direzione

- Pianifica, attua, gestisce, integra e migliora tutte le attività aventi influenza sulla Qualità, a partire dall'identificazione delle esigenze e delle aspettative del Cliente fino al loro soddisfacimento in collaborazione con le altre funzioni aziendali;
- Organizzare, gestire, sovrintendere il Sistema di Gestione per la Qualità e promuovere tutte le attività necessarie affinché i principi e gli obiettivi stabiliti nella Politica della Qualità ed i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001 siano compresi, applicati, mantenuti e sostenuti a tutti i livelli dell'Organizzazione Aziendale e presso i Fornitori.
- La Funzione Gestione Qualità e risponde direttamente alla Direzione ;
- Ha il compito inoltre di curare l'emissione di:
  - Manuale della Qualità;
  - Procedure (processi);
  - Norme e specifiche interne;
  - Modulistica relativa.
- Costituisce il supporto tecnico a tutto il personale sulla documentazione del Sistema Qualità.  
Esegue, in collaborazione con le altre funzioni:
  - Audit Interni;
  - Gestione Non Conformità;
  - Gestione Richieste di Azioni Correttive e Preventive;
  - Gestione Reclami del Cliente;
  - Stesura del Riesame del Sistema Qualità e del Piano di Miglioramento;
  - Audit Soddisfazione del Cliente;
  - Elabora e diffonde i risultati rilevanti mediante indicatori di qualità avvalendosi di strumenti e metodologie statistiche.
- Mantiene i collegamenti con organizzazioni esterne su argomenti riguardanti il Sistema di Gestione per la Qualità.

## **Direzione Commerciale**

**N.B.** attività svolta direttamente da AD in collaborazione con la Direzione Amministrativa

- Definisce le Strategie Commerciali;
- Definisce prezzi tariffe e tipologie di biglietti;
- Definisce i contratti e le Interfacce con le Agenzie di viaggio;
- Definisce gli investimenti promozionali.

## **Direzione Amministrativa (DA)**

È il responsabile del settore amministrativo della società di cui coordina le attività di contabilità generale, fiscalità, bilancio e società, la rendicontazione del ciclo attivo e passivo, la gestione delle banche, della

# ARTICOLAZIONE DEGLI UFFICI DI CERVINO S.P.A.



finanza e della tesoreria, il controllo di gestione, la gestione degli approvvigionamenti, nonché le pratiche legali e le assicurazioni.

## **Funzioni dipendenti:**

Contabilità e bilancio

Controllo di gestione

Gestione Acquisti

Servizio Biglietterie Breuil Cervinia (UB)

Assicurazioni e Pratiche Legali

## **Direzione Tecnica e Operativa (DTO)**

È il responsabile legale dell'esercizio degli impianti di risalita di cui coordina anche la parte progettuale e la manutenzione.

- Garantisce l'esercizio degli impianti di risalita in conformità alle Leggi, norme e disposizioni vigenti del settore nonché dei provvedimenti autorizzativi;
- Esegue la formazione tecnica del personale preposto all'esercizio degli impianti anche in collaborazione con enti esterni;
- Sovrintende e coordina le attività di realizzazione degli impianti sciistici;
- Sovrintende e coordina le attività di manutenzione straordinarie degli impianti sciistici in collaborazione con il servizio manutenzioni;
- Gestisce tutta la documentazione tecnica degli impianti sciistici;
- Gestisce la manutenzione del patrimonio immobiliare dell'azienda in collaborazione con il servizio immobiliare.

Esegue:

- Gestione Reclami del Cliente;
- Gestione Non Conformità in collaborazione con le funzioni dipendenti;
- Gestione Richieste di Azioni Correttive e Preventive;
- Elabora e diffonde i risultati relativi alla propria area, rilevanti mediante indicatori di qualità avvalendosi di strumenti e metodologie statistiche;

## **Funzioni dipendenti:**

Responsabile Operativo

Ufficio Tecnico - Segreteria tecnica

Servizio funivie

Servizio Sciovie e Seggiovie

Servizio piste

Servizio di manutenzione

## **Responsabile Operativo (RO)**

Coordina l'esercizio dell'attività e l'erogazione dei servizi con la collaborazione dei responsabili di settore.

# ARTICOLAZIONE DEGLI UFFICI DI CERVINO S.P.A.



---

È responsabile dei servizi di manutenzione (elettrici, meccanici, automezzi, falegnameria ecc) della sede di BREUIL-CERVINIA

- Pianifica e verifica la manutenzione ordinaria, straordinaria e su guasto degli impianti ed attrezzature in collaborazione con DTO;
- Assiste gli interventi di Manutenzione esterna;
- Verifica e accetta la fornitura di servizi di manutenzione e di gestione.

## **Funzioni dipendenti per l'esercizio:**

Servizio funivie

Servizio sciovie e seggiovie

Servizio piste

Servizio di manutenzione

Servizio acquisti

Ufficio Biglietterie Breuil Cervinia (UB)

Ufficio relazioni Cliente

## **Capo Servizio**

E' alle dipendenze del Responsabile Operativo o, in caso di assenza di questi, della funzione superiore.

Svolge le funzioni di Capo Servizio per gli impianti di risalita della società; dette funzioni sono disciplinate dalle norme dei REGOLAMENTI DI ESERCIZIO degli impianti a lui assegnati e delle norme vigenti della quali si allega copia

Oltre alle mansioni previste per legge il Capo Servizio è tenuto ad effettuare i lavori o servizi richiesti per esigenze di servizio secondo quanto disciplinato dal vigente CCNL ed integrativi.

## **Gestisce, coordina:**

- l'esercizio degli impianti nel rispetto delle direttive impartite per lo svolgimento del servizio al pubblico;
- stabilisce in accordo con il Responsabile Operativo ed il Direttore Tecnico-Operativo l'organico del settore;
- organizza l'organico del settore al fine di avere la presenza necessaria al funzionamento dell'impianto, nel rispetto delle reali necessità, delle competenze del personale e delle abilitazioni concesse a norma di legge dal Direttore di Esercizio;
- coordina in accordo con il Responsabile Operativo ed il Direttore Tecnico-Operativo, con l'eventuale intervento di ditte esterne, le manutenzioni ordinarie e straordinarie degli impianti a lui assegnati;
- controlla l'operato dei suoi uomini;
- si assicura che i lavori eseguiti da ditte esterne sugli impianti di propria competenza siano rispondenti alle esigenze aziendali, a quanto preventivamente concordato col fornitore ed a quanto riportato sull'ordine emesso per l'intervento;
- E' responsabile della decisione di sospendere l'esercizio dell'impianto per condizioni atmosferiche avverse oppure per il verificarsi di guasti compromettenti la sicurezza degli utenti o del personale addetto.

# ARTICOLAZIONE DEGLI UFFICI DI CERVINO S.P.A.



---

## **Garantisce**

- il rispetto delle normative generali riguardo gli impianti di risalita, il regolamento di esercizio degli impianti, le norme di sicurezza per il corretto funzionamento degli impianti a lui assegnati;
- la collaborazione con tutti i settori aziendali al fine di garantire il miglior servizio al pubblico
- controlla la presenza nei locali previsti dalla legge dei documenti e registri relativi agli impianti del proprio settore;
- la collaborazione con il Direttore di Esercizio agli esami di abilitazione per le qualifiche previste dalla legge per il proprio settore.
- in caso di necessità, la reperibilità per eventuali corse al di fuori del normale orario di servizio.
- la formazione ai dipendenti del suo settore, quando necessario.

## **E' direttamente responsabile:**

- degli interventi tecnici effettuati dal suo personale sugli impianti;
- del corretto utilizzo della forza lavoro nel rispetto dei criteri di economicità, efficienza e professionalità del personale da lui coordinato;
- delle mansioni di gestione, coordinamento, garanzia di cui sopra.

## **Responsabile di Servizio**

Funge da Capo Servizio per tutti i servizi diversi dagli impianti di risalita.  
E' alle dirette dipendenze del Responsabile Operativo

## **Responsabilità generali della funzione**

- Gestisce, coordina ed esegue in prima persona le operazioni e le applicazioni relative alla propria area
- Collabora con gli altri Servizi nell'erogazione di quanto previsto dalla propria area.

## **E' direttamente responsabile:**

- Degli interventi tecnici effettuati dal suo personale sulle infrastrutture della propria area
- Del corretto utilizzo della forza lavoro nel rispetto dei criteri di economicità, efficienza e professionalità del personale da lui coordinato.
- Delle mansioni di gestione, coordinamento, garanzia di cui sopra.
- Mantiene la riservatezza su informazioni e notizie aziendali delle quali sia venuto a conoscenza sia nell'ambito delle proprie mansioni che al di fuori di queste.

## **Direttore Piste**

E' delegato dal gestore per i compiti di cui alle lettere a), b), c) ed e) dell'art. 8 della L.R. 9/1992;

E' alle dipendenze del Responsabile Operativo o, in caso di assenza di questi, del Direttore Tecnico-Operativo

## **Responsabilità generali della funzione**

- coordina le operazioni di battitura e preparazione delle piste;
- coordina il servizio di soccorso sulle piste;
- coordina la gestione dell' innevamento artificiale;



# ARTICOLAZIONE DEGLI UFFICI DI CERVINO S.P.A.

- decide l'apertura delle piste dopo averne valutato le condizioni di agibilità (innevamento, battitura, segnaletica e protezioni) e sicurezza con particolare riferimento al pericolo di valanghe; parimenti interviene tempestivamente disponendo la chiusura delle piste qualora le mutate condizioni meteo o altri eventi ne compromettano o rischino di comprometterne la sicurezza e l'agibilità;
- stabilisce in accordo con il Responsabile Operativo ed il Direttore Tecnico-Operativo l'organico del settore;
- organizza l'organico del settore al fine di avere la presenza necessaria al mantenimento in sicurezza delle piste del comprensorio, nel rispetto delle reali necessità, delle competenze del personale e delle abilitazioni;
- coordina in accordo con il Responsabile Operativo e con le ditte esterne le manutenzioni ordinarie e straordinarie sulle piste del comprensorio;
- controlla l'operato del personale del suo settore e quello di eventuali ditte esterne;
- si attiene alle procedure previste dalla legge per l'esecuzione dei lavori previsti;
- si attiene alle procedure interne per la gestione de:
  - battitura delle piste;
  - soccorso di persone infortunate, ferite, e/o scomparse;
  - utilizzo di metodi artificiali per il distacco delle valanghe;
- garantisce il rispetto delle normative generali riguardo il settore piste, autorizzando l'apertura delle piste solo in caso di assenza di pericolo;
- si adopera per la collaborazione con tutti i settori aziendali al fine di garantire il miglior servizio al pubblico;
- svolge funzione di gestione e preparazione delle piste per l'effettuazione di gare o manifestazioni;
- svolge funzioni di formatore nel caso di aggiornamenti e/o formazioni interne ai dipendenti del suo settore;
- si accerta che il personale in forza si in grado di svolgere le mansioni affidategli, ed interviene con formazione interna e/o esterna dove necessario;
- adibisce a determinate mansioni (es. soccorso, fochino, ecc.) solo il personale che abbia superato i corsi di idoneità e disponga delle abilitazioni previste;
- in caso di sua assenza viene sostituito da un responsabile del settore piste con la seguente priorità: a) Responsabile Pisteurs Secouristes, b) Responsabile Battitura Piste;
- oltre alle mansioni previste il Direttore Piste è tenuto ad effettuare i lavori o servizi richiesti per esigenze di servizio secondo quanto disciplinato dal vigente CCNL ed integrativi.

## **Pisterur securiste**

E' alle dipendenze del Responsabile Pisteurs Secouristes o, in caso di assenza di questi, del Direttore Piste

### **Responsabilità generali della funzione**

- Esegue le direttive impartite dal Responsabile Pisteurs Secouristes e dal Direttore Piste;
- effettua il controllo delle piste (segnaletica, palinatura, protezione, sciabilità, pericolo valanghe, ecc.) secondo le disposizioni impartite;
- segnala tempestivamente al proprio superiore situazioni di potenziale pericolosità sulla pista per l'adozione dei necessari provvedimenti;



## ARTICOLAZIONE DEGLI UFFICI DI CERVINO S.P.A.

---

- provvede su indicazione del Direttore Piste all'apertura e chiusura delle piste;
- alla chiusura delle piste effettua il rastrellamento accertandosi che non ci siano più sciatori o avvisando le persone che non vogliono scendere a valle che la pista verrà chiusa e resterà priva di controllo e servizio di soccorso;
- presidia il posto di soccorso assegnatogli secondo le disposizioni dei propri responsabili;
- interviene con tempestività nel caso di segnalazione di soccorsi;
- si attiene alle disposizioni mediche e sanitarie impartite durante i corsi di formazione per pisteur-secouriste riguardo alle operazioni di primo soccorso;
- valuta la gravità dell'infortunio e concorda unitamente al Responsabile del Soccorso la procedura da adottare;
- assiste l'infortunato fino al termine delle operazioni di soccorso;
- si accerta che l'infortunato sia in contatto con parenti/amici e non sia lasciato privo della prima assistenza;
- registra su appositi moduli l'intervento effettuato;
- si preoccupa di controllare tutta l'attrezzatura assegnata (Arva, pala, sonda, materassini, toboga,...) mantenendola in perfetta efficienza ed in buono stato d'uso;
- svolge funzione di "autista dell'ambulanza" se comandato;
- movimentata il materiale in dotazione al settore Piste secondo le necessità e mantiene in ordine ed in stato di massima efficienza i magazzini assegnati al settore;
- rispetta le normative generali riguardo la messa in sicurezza delle piste e gli interventi di soccorso;
- effettua le attività operative per la preparazione delle gare di sci secondo le istruzioni impartite dal Direttore Piste (chiusura della pista, messa in sicurezza del tracciato, posa delle protezioni lungo il tracciato per concorrenti e spettatori, tracciatura quando richiesto, cronometraggio quando richiesto, redazione elenco partecipanti e ordine di partenza, coordinamento dei partecipanti alla partenza ed all'arrivo, comunicazione all'ufficio preposto dei dati di arrivo, smantellamento e riapertura della pista quando previsto);
- oltre alle mansioni previste il Pisteur Secouriste è tenuto ad effettuare i lavori o servizi richiesti per esigenze di servizio secondo quanto disciplinato dal vigente CCNL ed integrativi.

### **Sistemi informativi e telecomunicazioni**

Coordina le attività informatiche della CERVINO SPA e dà supporto ai diversi uffici per la soluzione dei loro problemi EDP. **N.B.** attività svolta direttamente da AD in collaborazione con servizi esterni

### **Servizio acquisti (SA) e Magazzino**

Gestisce nel modo più razionale, completo ed efficiente possibile l'acquisto di tutti i prodotti e dei servizi che alimentano il Sistema Aziendale ed entrano nell'erogazione del Servizio.

Collabora con Gestione Qualità nelle attività di valutazione e gestione dei Fornitori.

Provvede agli approvvigionamenti.

Mantiene i contatti con i Fornitori, facendo applicare Azioni Correttive in caso di necessità

Redige le specifiche di Acquisto con i Fornitori, in base alle specifiche tecniche.

Gestisce i materiali in conto lavorazione e i rapporti con i lavoratori esterni.



# ARTICOLAZIONE DEGLI UFFICI DI CERVINO S.P.A.



---

Esegue il Controllo Qualità Accettazione Arrivi.

Provvede all'immagazzinamento dei prodotti acquistati.

Effettua i controlli periodici sui prodotti immagazzinati.

Segnala al Servizio Acquisti la necessità di approvvigionamento con l'ausilio del sistema informatico.

## **Gestione Risorse Umane (Ufficio Personale - UP)**

E' alle dipendenze della Direzione

Esegue:

- Gestisce localmente la documentazione amministrativa del personale dipendente (ferie, permessi e straordinari) in collaborazione con il consulente esterno

## **Responsabile relazioni con il pubblico - Promozione ed Eventi (URC)**

E' alle dipendenze della Direzione

Esegue:

- Gestisce le attività di comunicazione e relazione con il Cliente e le altre parti interessate esterne comprese le attività promozionali e gli eventi presso Breuil Cervinia.
- Coordina le attività di cui sopra, svolte nelle varie stazioni del comprensorio di Cervino Spa