

E' fermo proposito dell'Alta Direzione di Certifica.srl s.r.l. (nel seguito Certifica.srl) assicurare la corretta applicazione delle normative e delle prescrizioni che sono alla base delle attività svolte, nonché la piena soddisfazione di tutte le parti interessate a tali attività, ed in particolare dei soggetti che richiedono la certificazione, degli utilizzatori dei loro prodotti e/o servizi, degli enti di accreditamento e di sorveglianza.

Certifica.srl intende trasmettere fiducia e dare sempre maggiore evidenza della capacità di soddisfare i requisiti e le esigenze inerenti alle attività, mirando ad un continuo miglioramento della propria immagine. In tale quadro Certifica.srl intende operare come Organismo autorizzato e accreditato per rilasciare certificazioni di tipo cogente in conformità a Direttive e Regolamenti Europei.

Con le proprie attività Certifica.srl intende dare un contributo significativo al miglioramento della qualità dei prodotti e servizi forniti dai clienti.

In questo quadro Certifica.srl intende perseguire un sistematico e continuo miglioramento della propria efficienza considerando i vari fattori che la determinano ed in particolare la competenza e l'aggiornamento del personale, le modalità di lavoro, le apparecchiature impiegate, l'idoneità delle strutture e dei collaboratori esterni utilizzati.

Per conseguire questi obiettivi sono adottati i seguenti provvedimenti:

- a) Viene applicato e sistematicamente aggiornato un sistema qualità adeguato al tipo, all'estensione e al volume delle attività svolte e conforme alle norme della serie EN ISO/IEC: 17065 (certificazione di servizi, processi e prodotti), EN ISO/IEC 17024 (certificazione di persone);
- b) Al Responsabile del Sistema di Gestione Qualità viene conferita formalmente l'autorità necessaria a svolgere i seguenti compiti:
  - assicurare la definizione e l'aggiornamento dei documenti del sistema di gestione di Certifica.srl;
  - curare l'applicazione del sistema di gestione e verificarne l'efficacia;
  - raccogliere informazioni e dati su eventuali non conformità, carenze o inefficienze e promuovere le opportune azioni correttive o preventive;
  - riferire all'Alta Direzione in merito al grado di attuazione del sistema di gestione ed alla sua efficacia.
- c) Tutto il personale viene coinvolto nell'attuazione del sistema di gestione e a tal fine sono previste iniziative di formazione e sensibilizzazione, con particolare riferimento alla gestione dei documenti ed alla conservazione delle registrazioni in sicurezza;
- d) I Responsabili delle unità operative sono tenuti a rispondere della corretta ed efficace applicazione dei criteri e delle prescrizioni del sistema di gestione, per quanto di loro competenza;
- e) Viene stabilito annualmente un programma di miglioramento, considerando tra l'altro i seguenti aspetti:

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
RGQ	RS	DG

- conseguimento degli obiettivi stabiliti in precedenza;
  - andamento di indicatori e analisi dei relativi risultati per eliminare le cause di problemi e inefficienze;
  - adeguamento delle modalità operative alle esigenze da soddisfare (con particolare riferimento alle procedure ed alla modulistica);
  - sviluppo dell'applicazione dei mezzi informatici;
  - motivazione, addestramento e aggiornamento del personale operante in sede e non, e monitoraggio delle sue prestazioni.
- f) I risultati ottenuti vengono documentati, in modo che l'attuazione e l'efficacia delle iniziative previste ed il conseguimento degli obiettivi posti possano essere verificati. Vengono promossi e sviluppati i contatti con altri Organismi e la partecipazione attiva ad idonee associazioni e gruppi di lavoro, onde uniformare ed affinare le modalità operative e ottenere una sempre maggiore soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate.

Nel perseguire gli obiettivi, l'Alta Direzione di Certifica.srl assicura:

- l'applicazione dei principi necessari per infondere fiducia nelle proprie attività quali l'imparzialità, la competenza, la responsabilità, la trasparenza, la riservatezza e la rapida ed efficace risposta ai reclami a tutti i livelli della propria organizzazione;
- l'adozione di politiche e procedure non discriminatorie, rendendo accessibili i propri servizi a tutti coloro che ne facciano richiesta, indipendentemente dalle loro dimensioni o dalla loro appartenenza a particolari associazioni o gruppi ed anche dal numero di certificati già rilasciati;
- l'utilizzo di strutture e personale che operino senza condizionamenti o pressioni di carattere commerciale, finanziario o di altra natura che possa influenzarne le decisioni;
- l'assenza di conflitto di interessi, inclusi quelli che possono nascere dalle proprie relazioni, e di incompatibilità e di indipendenza nell'operato della propria struttura e del personale utilizzato, richiedendo allo stesso di segnalare ogni situazione che si configuri a rischio;
- la necessaria autorità e l'assunzione diretta della responsabilità per le decisioni relative al rilascio, al mantenimento, all'estensione, alla riduzione, alla sospensione ed alla revoca delle certificazioni ed al corretto utilizzo delle stesse e dei relativi marchi;
- l'adeguatezza delle risorse, provenienti dalle proprie attività ispettive e certificative, in funzione dell'accrescimento e dell'espansione delle attività di Certifica.srl;
- la partecipazione e/o l'aggiornamento di Certifica.srl circa le attività di associazioni e gruppi di lavoro inerenti ai propri settori di interesse;
- l'implementazione di appropriati processi di comunicazione in seno all' Ente, in merito all'efficacia del sistema di gestione, all'accesso del pubblico sul sito web e un corretto trattamento dei reclami e dei ricorsi;
- l'indipendenza della remunerazione del proprio personale dal numero di interventi effettuati e dall'esito degli stessi.

L'Alta Direzione di Certifica.srl riconosce all'organismo di tutela dell'imparzialità [nominato \(CSI\)](#), un ruolo fondamentale al fine di tutelare e garantire il rispetto della stessa. A tale scopo si impegna a:

- non rilasciare la certificazione nel caso in cui una relazione costituisca una minaccia inaccettabile all'imparzialità;
- non offrire né fornire prestazioni di consulenza;

- non certificare il prodotto/processo/sistema di un cliente qualora la relazione fra la società di consulenza e Certifica.srl costituisca una minaccia inaccettabile all'imparzialità;
- non pubblicizzare né offrire le proprie attività in collegamento ad attività di società di consulenza o progettazione;
- non fornire consulenza ai richiedenti la certificazione di prodotto/processo/sistema, né dare consigli su come risolvere eventuali ostacoli all'ottenimento della certificazione richiesta;
- non fornire né progettare i prodotti del tipo che certifica ed ogni altro tipo di prodotto o servizio che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività o imparzialità del processo di certificazione e delle relative decisioni;
- adottare misure per correggere all'occorrenza affermazioni non appropriate da parte di società di consulenza o **Partner Commerciali** che dichiarino o faccia intendere che la certificazione sarebbe agevolata qualora richiesta a Certifica.srl;
- non dichiarare né far intendere che la certificazione sarebbe agevolata qualora fosse utilizzata una particolare società di consulenza;
- non impiegare nelle attività di certificazione personale che ha svolto **nei due anni precedenti** servizi di consulenza **al potenziale Cliente**;
- adottare misure atte a rispondere a qualsiasi minaccia alla propria imparzialità derivante dalle azioni di altre persone, Enti o organizzazioni;
- utilizzare personale sia interno che esterno che opera in modo imparziale e libero da condizionamenti o pressioni commerciali, finanziarie o di altra natura che ne compromettano l'imparzialità;
- richiedere a tal fine al proprio personale interno ed esterno di segnalare ogni situazione ad esso nota che possa costituire un conflitto di interessi per loro stessi o per Certifica.srl allo scopo di utilizzare queste informazioni come input per identificare potenziali minacce all'imparzialità;
- sollecitare la partecipazione delle parti interessate alla certificazione al processo di valutazione del rischio dell'imparzialità;
- rendere pubblicamente accessibili, o fornire su richiesta, informazioni non ingannevoli circa i propri processi di audit e di certificazione, i prodotti e servizi certificati o sui quali sono state eseguite attività di ispezione periodica, le tipologie di sistemi di gestione e le aree geografiche in cui opera, le attività di certificazione.

In qualità di **Ente di certificazione**, l'Alta Direzione assicura che Certifica.srl ed il proprio personale:

- non siano impegnati in attività che possano entrare in conflitto con l'indipendenza di giudizio e con l'integrità professionale in relazione alle attività ed in particolare di non essere direttamente coinvolti nel progetto, nella fabbricazione, nella fornitura, nell'installazione, nell'utilizzo e nella manutenzione degli oggetti sottoposti ad ispezione, ovvero di oggetti simili in concorrenza.

L'Alta Direzione di Certifica.srl intende tenersi costantemente informata sulle problematiche attinenti al sistema di gestione interno ed interverrà personalmente per assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia, adottando le misure che risulteranno idonee allo scopo.

Cinisello Balsamo, 01 giugno 2023