



Organismo di Certificazione

POLITICA DELLA QUALITA'

All.1 al Manuale Rev. 01

Politica della Qualità



REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE	REDATTO DIR	APPROVATO AU
0	15/05/2017	PRIMA EMISSIONE	Francesco L. di Scorpaniello	Salvatore Scutiero

Certifica è un Ente di Certificazione che propone i propri servizi a tutti i soggetti presenti sui mercati nazionali ed internazionali con competenza, senza alcun preconcetto discriminatorio, in piena trasparenza, affidabilità ed imparzialità, in accordo alle disposizioni previste dalle **Norme UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2015**. In particolare, al fine di garantire la salvaguardia dell'imparzialità, **Certifica** ha previsto un **Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità**, allo scopo di:

- applicare nella maniera più scrupolosa i principi legati alla riservatezza ed imparzialità e vigilare sul rispetto dell'impegno alla riservatezza ed assenza di conflitto di interessi da parte del suo personale interno;
- utilizzare sempre auditor ed esperti tecnici qualificati in conformità con quanto definito nelle sue procedure interne;
- utilizzare sempre personale interno qualificato in base a quanto stabilito dal proprio Manuale Qualità, al fine di mantenere un alto livello dei servizi forniti;
- mantenere una rigida distinzione tra il personale coinvolto nelle attività di certificazione e quelle deputate a decidere sulla emissione, sospensione e revoca dei certificati avvalendosi di un Comitato di Delibera all'interno del quale risiedono le competenze tecniche in conformità con quanto stabilito dalle sue procedure;
- gestire i reclami in maniera imparziale e puntuale e sempre sotto la supervisione del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità;
- agire in maniera non discriminatoria 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,
- a dare valore aggiunto fornendo audit che migliorano la qualità delle organizzazioni clienti senza fornire attività di consulenza;
- avere cura della salute e della sicurezza del proprio personale e di tutte le parti coinvolte nello sviluppo delle attività di certificazione
- avere cura dell'ambiente cercando di ridurre al minimo l'impatto ambientale della sua attività.

In coerenza con le finalità statutarie di promozione della Certificazione, **Certifica** ha definito la sua **Politica** per erogare un servizio efficiente, efficace, equitativo ed economico perseguendo i seguenti obiettivi generali, in accordo ai requisiti normativi applicabili, di accreditamento e di legge:

- ❖ soddisfare le esigenze e le aspettative delle Organizzazioni richiedenti;
- ❖ generare nei mercati fiducia e riconoscimento nelle Certificazioni emesse;
- ❖ contribuire a migliorare le capacità organizzativo-gestionali nonché ad aumentare la competitività delle Organizzazioni certificate;
- ❖ fidelizzare i propri Clienti, sviluppando iniziative di informazione ed aggiornamento e garantendo un'assistenza costante nelle soluzioni di eventuali problematiche connesse all'iter di Certificazione.

Per conseguire questi obiettivi, sono adottati i seguenti provvedimenti:

1. viene applicato e sistematicamente aggiornato un Sistema di Gestione adeguato al tipo, all'estensione ed al volume delle attività svolte e conforme alle **Norme UNI CEI EN ISO/IEC 17021**;

2. alla Funzione Qualità viene conferita formalmente l'autorità necessaria a svolgere i seguenti compiti:
 - o assicurare la definizione e l'aggiornamento dei documenti del Sistema di Gestione di **Certifica**
 - o curare l'applicazione del Sistema di Gestione e verificarne l'efficacia
 - o raccogliere informazioni e dati su eventuali non conformità, carenze o inefficienze e promuovere le opportune azioni correttive o preventive,
 - o riferire alla Direzione in merito al grado di attuazione del Sistema di Gestione ed alla sua efficacia;
3. 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;
4. i Responsabili di Funzione sono tenuti a rispondere della corretta ed efficace applicazione dei criteri e delle prescrizioni del Sistema di Gestione, per quanto di loro competenza;
5. viene stabilito annualmente un Programma di miglioramento, considerando tra l'altro i seguenti aspetti:
 - o conseguimento degli obiettivi stabiliti;
 - o andamento di indicatori ed analisi dei relativi risultati per eliminare le cause di problemi ed inefficienze;
 - o adeguamento delle modalità operative alle esigenze da soddisfare (con particolare riferimento alle procedure ed alla modulistica);
 - o sviluppo dell'applicazione dei mezzi informatici;
 - o motivazione, addestramento ed aggiornamento del personale operante in sede e non, e monitoraggio delle prestazioni.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;
6. 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 ed ottenere una sempre maggiore soddisfazione del Cliente e delle altre parti interessate.