



MANUALE QUALITÀ' Allegato I

Politica della Qualità

L'Amministratore Unico di SICAPT S.r.l., con delega dei soci, definisce la seguente Politica frutto degli indirizzi basati sui principi delle norme di riferimento per gli Organismi che effettuano valutazione della conformità e ispezione di prodotto.

Il Sistema di Gestione di SICAPT è orientato all'ottenimento dei primari obiettivi di infondere fiducia a tutte le parti interessate alle attività di certificazione e di ispezione (clienti dell'organismo, autorità governative e di accreditamento, consumatori finali ecc.) e di garantire la rispondenza dei prodotti valutati ai requisiti essenziali di sicurezza e salute. Tale Sistema risponde ai requisiti previsti dalle norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 e UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012.

- **Indipendenza e Imparzialità**

Per garantire la propria indipendenza, SICAPT esercita la propria attività in posizione autonoma ed indipendente da ogni interesse di parte e in particolare non espleta, né direttamente né indirettamente, attività di progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, manutenzione e consulenza nel campo degli ascensori e non detiene quote di società che esercitano le suddette attività. Tale impegno è esteso a tutti i dipendenti e collaboratori, compresi i membri della Direzione e dei Comitati.

Al fine di mantenere un costante controllo delle minacce alla propria imparzialità, l'Organismo effettua periodicamente un'analisi e valutazione dei rischi che derivano dalle sue attività, dalle sue relazioni o dalle relazioni del suo personale. Gli esiti di tale analisi sono poi esaminati al fine di porre in essere azioni in grado di eliminare, o ridurre a un livello accettabile, i rischi all'imparzialità.

SICAPT ha istituito inoltre un Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità, rappresentativo delle parti interessate all'attività di certificazione svolta. Tale Comitato è indipendente e effettua un riesame annuale sull'imparzialità degli audit di certificazione condotti e sull'analisi dei rischi all'imparzialità predisposta e attuata dall'Organismo.

- **Competenza**

Al fine di infondere fiducia relativamente al proprio operato, SICAPT ha elaborato procedure documentate inerenti la qualifica del proprio personale (verifica delle competenze di base, addestramento/formazione continui, monitoraggio delle attività svolte).

- **Responsabilità**

Per coprire le responsabilità derivanti dall'espletamento delle proprie attività, SICAPT si è dotata di tutte le adeguate disposizioni (forma giuridica, ruoli e responsabilità definiti, polizza professionale, ecc.).

- **Trasparenza**

Attraverso le proprie Pubblicazioni SICAPT assicura l'accesso degli aventi diritto a tutte le informazioni relative all'espletamento delle proprie attività (es. diritti e i doveri dell'Organismo e del richiedente, Regolamenti dei propri Comitati, modalità di presentazione reclami e ricorsi, Tariffario per la determinazione dell'offerta economica, ecc.).

- **Riservatezza e Codice Etico**

SICAPT garantisce la riservatezza e i diritti di proprietà di tutte le informazioni ottenute nello svolgimento delle proprie attività, anche quando ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso (es. da reclamante o da autorità di controllo).

L'impegno alla riservatezza è esteso a tutto il personale dipendente e ai collaboratore dell'Organismo, inclusi gli esperti esterni e i componenti dei Comitati coinvolti nei processi di certificazione, di ispezione e correlati, ai fornitori che a qualsiasi titolo (fiscale, amministrativo, ecc.) dovessero acquisire informazioni relative al Cliente.

SICAPT avviserà preventivamente i propri Clienti, fatte salve limitazioni di legge, riguardo a informazioni riservate da fornire a terzi.



SICAPT ha adottato apposito Codice Etico di comportamento. Tutti i dipendenti e collaboratori, compresi i componenti dei Comitati e della Direzione, sottoscrivono impegno formale ad adempiere ai contenuti del medesimo.

L'organizzazione societaria fa inoltre riferimento a quanto riportato nel "Modello di organizzazione e gestione" adottato ai sensi del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231.

• **Rapida ed efficace risposta ai reclami e ai ricorsi**

SICAPT ha elaborato apposite procedure ove stabiliti i termini per ricevere, validare e indagare i reclami provenienti dal mercato, sia a carico del proprio operato che a carico dei propri Clienti, o i ricorsi dei Clienti avverso a decisioni assunte dall'Organismo.

Le successive analisi e decisioni inerenti i reclami e i ricorsi presentati, saranno formulate e assunte da personale esperto non direttamente coinvolto e saranno prontamente comunicate ai soggetti interessati. Nello specifico, per il trattamento dei ricorsi è stato istituito apposito Comitato.

Una rapida ed efficace risposta è volta ad offrire ai Clienti dell'Organismo e agli utilizzatori dei prodotti un importante mezzo di protezione contro errori, omissioni o comportamenti irrazionali.

Nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi resi, SICAPT organizza le proprie attività in modo da:

- definire, almeno annualmente, gli indicatori della qualità da sottoporre al Riesame della Direzione provenienti dai programmi degli audit interni attuati, dai monitoraggi dei processi di certificazione e ispezione, da eventuali rapporti sulle verifiche ispettive svolte dall'Ente di Accreditamento o altri enti, dai reclami e dagli eventuali ricorsi;
- adottare le azioni preventive o correttive necessarie, ed eventuali accorgimenti organizzativi, tali da favorire il raggiungimento degli obiettivi;
- compiere, almeno annualmente, un programma di audit interni che copra tutte le aree di interesse;
- attuare un costante monitoraggio dell'attività assegnata al personale qualificato in termini di conseguimento della qualità e del rispetto dei requisiti di processo e normativi richiesti;
- favorire programmi di formazione/aggiornamento continui della Direzione e del personale qualificato;
- garantire al proprio personale un ambiente di lavoro stimolante e gratificante al fine di fornire le giuste motivazioni per il raggiungimento degli obiettivi;
- monitorare l'adeguatezza delle risorse umane impiegate e stabilire eventuali programmi di selezione/formazione/addestramento di nuovo personale;
- garantire una rapida ed efficace risposta ai reclami;
- assicurare l'esame obiettivo di eventuali ricorsi;
- promuovere con altri Organismi di certificazione forme di collaborazione per lo scambio di esperienze di lavoro anche in ambito internazionale.

SICAPT S.r.l. si impegna a diffondere al proprio interno e a tutti i livelli, un alto grado di convinzione e di perseveranza nel raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel proprio Sistema di gestione della Qualità.