

## VISION, MISSION E VALORI

### DISTRIBUTION

Copy No.	<input checked="" type="checkbox"/> Controlled for internal use	<input type="checkbox"/> Controlled for external use	<input type="checkbox"/> Uncontrolled
1			

#### Table of contents

Table of contents	1
1. Vision	2
2. Mission	2
3. Principi fondamentali	2
3.1. Imparzialità	3
3.2. Competenza	3
3.3. Responsabilità	4
3.4. Trasparenza	4
3.5. Riservatezza	4
3.6. Reattività ai reclami	5
3.7. Approccio basato sul rischio	5
4. Strategia	5
5. Politica per il mantenimento dei dati	5

#### Revision History

N.	Date	Reason	Author	Verified and Approved
00	2011-03-21	First issue	QD	DIR
01	2014-03-28	Three years revalidation cycle, no changes in the document	QD	DIR
02	2015-12-30	Updated according to ISO/IEC 17021-1:2015 requirements	QD	DIR
03	2016-09-30	Updated section 3.1	QD	DIR

## 1. Vision

### L'Ente di Certificazione più vicino al Cliente.

Il fine di EuCI è:

- Attuare un Sistema di gestione in conformità alla norma ISO/IEC 17021-1
- Soddisfare i requisiti specifici definiti dallo IAF
- Essere accreditati da un Ente firmatario dell'accordo di mutuo riconoscimento EA e IAF
- Condurre le attività senza porre in essere discriminazioni
- Offrire un servizio sempre al massimo delle possibilità, indipendente e imparziale, che sia riconosciuto come corretto, competitivo e con un alto livello di integrità
- Adottare un modello di miglioramento continuo per la propria organizzazione e i propri servizi
- Evitare di imporre condizioni non dovute, sia di carattere finanziario che no, ai clienti attuali o potenziali
- Assicurare che lo staff comprenda la filosofia di EuCI e che tutti i collaboratori possano realizzare i propri talenti, operando in un Sistema di gestione formalizzato.
- Non praticare discriminazioni nascoste accelerando o ritardando determinate pratiche.

## 2. Mission

Promuovere la diffusione della certificazione dei sistemi di gestione in Europa e nel bacino del Mediterraneo, basandosi su un'organizzazione snella ed efficiente focalizzata sui bisogni dei clienti e dei portatori d'interesse, per ottenere la piena soddisfazione dei clienti certificati e di tutte le altre parti interessate.

## 3. Principi fondamentali

I valori che ispirano e guidano EuCI nello sviluppo delle proprie attività sono:

- Imparzialità
- Competenza
- Responsabilità
- Trasparenza
- Riservatezza
- Reattività ai reclami
- Approccio basato sul rischio.

L'impegno nell'adottare questi principi è dimostrato da questa politica per la qualità, che è conosciuta compresa ed attuata da tutto il personale di EuCI.

### **3.1. Imparzialità**

Le attività di valutazione della conformità sono eseguite in modo imparziale.

EuCI è responsabile per l'imparzialità delle sue attività di valutazione della conformità e non permette che pressioni di natura commerciale, finanziaria o altre compromettano l'imparzialità.

Ogni servizio di EuCI è effettuato nel pieno rispetto della norma di accreditamento e di politiche, procedure e metodi approvati, con onestà e in modo indipendente e imparziale.

EuCI capisce l'importanza dell'imparzialità e si impegna a svolgere le proprie attività di certificazione in modo imparziale. EuCI ha una procedura per gestire i conflitti di interesse e si impegna a garantire che l'obiettività delle sue attività di certificazione dei sistemi di gestione sia mantenuta. EuCI analizza e gestisce i rischi e i potenziali conflitti di interesse attraverso il proprio Manuale della Qualità, i documenti di supporto ed attraverso specifiche analisi dei rischi, in maniera continuativa al fine di garantire l'oggettività delle attività.

I risultati degli audit devono essere registrati e documentati in modo accuratamente e veritiero e devono essere l'unica fonte per i rapporti e le decisioni di certificazione.

Deve essere evitata qualsiasi situazione che possa influenzare il giudizio personale, anche in modo non intenzionale, a causa del coinvolgimento di interessi personali o interessi di parenti stretti, amici o stretti contatti commerciali. A tal fine, particolare attenzione sarà data, nei processi gestionali EuCI, ai rapporti con le società/individui che prestano servizi di consulenza per l'implementazione di sistemi di gestione.

Grande attenzione sarà assegnata anche al fine di evitare la creazione della mera apparenza di conflitti di interesse, al fine di preservare la percezione di EuCI come un organo imparziale.

Il Comitato Imparzialità garantisce l'imparzialità delle procedure di certificazione e si impegna a garantire l'assenza di conflitti di interesse.

### **3.2. Competenza**

Per generare fiducia nel processo di certificazione, tutto il personale e i collaboratori esterni di EuCI devono dimostrare competenza per le funzioni che ricoprono.

Ciascuna persona che agisca per conto di EuCI deve essere accuratamente selezionata sulla base delle competenze possedute e deve sempre comportarsi in maniera professionale.

### 3.3. Responsabilità

L'organizzazione Cliente è responsabile della propria conformità ai requisiti per la certificazione.

EuCI ha la responsabilità di accertare, per mezzo delle attività di audit, se ci sono sufficienti evidenze oggettive di conformità per rilasciare il certificato. La certificazione è negata se non vi sono sufficienti evidenze di conformità.

### 3.4. Trasparenza

Al fine di garantire la fiducia nella integrità e la credibilità della certificazione, EuCI fornisce pubblico accesso alle informazioni sul proprio processo di audit e certificazione, e sullo stato delle certificazioni (ad esempio la concessione, il mantenimento, il rinnovo, la sospensione, l'estensione o la riduzione del campo d'applicazione, il ritiro della certificazione) di qualsiasi organizzazione certificata.

Se richiesto da specifiche parti interessate, EuCI può fornire l'accesso alle informazioni non riservate circa le conclusioni di specifici audit (es. gli audit svolti in risposta ai reclami).

### 3.5. Riservatezza

Apertura e trasparenza sono valori essenziali per EuCI. Tuttavia, per eseguire le attività di certificazione EuCI deve avere accesso a tutte le informazioni necessarie per valutare la conformità ai requisiti per la certificazione; quindi è essenziale che sia mantenuta la riservatezza su tutte le informazioni proprietarie relative al cliente. EuCI ha definito una procedura per la gestione delle informazioni riservate e accessibili al pubblico ottenute o elaborate nel corso delle attività di certificazione (QP12). In linea di principio, tutte le informazioni non riservate sono accessibili su richiesta.

Le regole di riservatezza devono essere applicate a tutte le informazioni che non sono disponibili al pubblico e che vi sia un interesse a mantenere riservate, come ad esempio:

- Le informazioni relative al business di EuCI, compresi i dettagli di clienti, di mercato o di dati finanziari, metodi e processi;
- Informazioni fornite da terzi con obbligo di riservatezza;
- Le informazioni relative ai dati personali dei dipendenti.

Le informazioni riservate non devono essere divulgate a terzi e non possono essere utilizzate per beneficio personale. Quando informazioni riservate relative alle attività di EuCI devono essere comunicate nel corso delle attività, devono essere adottate tutte le misure per proteggerne la riservatezza. Le informazioni riservate relative a terzi possono essere divulgate solo con il consenso della persona o entità coinvolta.

### **3.6. Reattività ai reclami**

Ogni interessato può indirizzare un reclamo ad EuCI, al fine di risolvere eventuali errori, omissioni o comportamenti irragionevoli.

Ciascun reclamo verrà considerato, approfondito e sarà fatto ogni ragionevole sforzo per risolverlo, in stretta comunicazione con le parti interessate. A tal fine, EuCI ha definito una procedura documentata (QP11) relativa alla gestione dei reclami, che descrive il processo, le responsabilità e le registrazioni che verranno emesse durante l'elaborazione dei reclami. La procedura è inoltre accessibile al pubblico sul sito EuCI, al fine di garantire la piena trasparenza del processo. EuCI considera la gestione dei reclami come un potente strumento per il miglioramento continuo.

### **3.7. Approccio basato sul rischio**

EuCI tiene in considerazione i rischi connessi alla fornitura di attività di certificazione attraverso lo sviluppo e l'aggiornamento di specifiche analisi dei rischi.

## **4. Strategia**

L'Alta Direzione si impegna nello sviluppo e implementazione del sistema di gestione di EuCI in conformità ai requisiti della norma ISO/IEC 17021-1.

L'Alta Direzione stabilisce obiettivi specifici e misurabili, al fine di monitorare le prestazioni del sistema di gestione. Il raggiungimento di tali obiettivi è verificato almeno una volta l'anno durante il Riesame della Direzione, al fine di garantire al sistema di gestione continua idoneità, adeguatezza ed efficacia e l'attuazione dei requisiti della ISO/IEC 17021-1.

## **5. Politica per il mantenimento dei dati**

La politica di EuCI è di mantenere i record per almeno tre anni. La procedura QP03 specifica il tempo di ritenzione per ogni tipo di record. In ogni caso, i record vengono mantenuti per un periodo più lungo se previsto dalle leggi applicabili dei paesi dell'organizzazione certificata.