

## DICHIARAZIONE DI IMPARZIALITA'

Obiettivo prioritario deve essere quello di fornire servizi di ispezione e certificazione accessibili a tutti coloro che ne fanno domanda, senza essere condizionato da vincoli di dimensione o appartenenza a particolari associazioni o gruppi. ICOVER deve fornire un servizio ad elevato valore aggiunto, di qualità certa, costante e riferibile, nei tempi e ai prezzi concordati, senza compromessi e discriminazioni di sorta.

A tale scopo la ICOVER:

- fornisce servizi di ispezione che hanno come finalità quella di esaminare un progetto, prodotto servizio, processo o impianto e determinarne la loro conformità a requisiti specifici o eventualmente sulla base di un giudizio professionale, a requisiti di carattere generale.
- definisce, promuove e adotta politiche e procedure che non siano discriminatorie e sorveglia che non siano gestite in modo discriminatorio. Le procedure ICOVER non devono essere usate per impedire o limitare l'accesso alla ispezione o certificazione ai richiedenti, salvo prescrizioni contrarie precisate nella normativa di riferimento; dispone di una struttura e di prescrizioni documentate, finalizzate a salvaguardare l'imparzialità delle attività di certificazione e a consentire la partecipazione di tutte le parti coinvolte in modo specifico nello sviluppo delle politiche e dei principi riguardanti il contenuto e il funzionamento del sistema di certificazione;
- definisce politiche mirate a far sì che l'attività di ispezione/certificazione sia svolta con la massima integrità ed indipendenza da qualsivoglia pressione o incentivo, in particolare da pressioni di ordine economico;
- definisce politiche e procedure che distinguano l'attività di ispezione/certificazione da ogni altra attività svolta dall'organismo;
- definisce politiche e procedure per il trattamento e la risoluzione di reclami, ricorsi e contenziosi provenienti dai fornitori o da altre parti circa la gestione della ispezione/certificazione o di ogni altra questione connessa;
- definisce politiche e procedure per l'assunzione e la formazione del personale nonché per il controllo delle loro prestazioni;
- definisce politiche e procedure per la realizzazione del processo di ispezione/certificazione;
- definisce procedure di riesame del sistema dell'Organismo al fine di verificare e garantire la continua idoneità ed efficacia nel soddisfare i requisiti della norma di riferimento, la politica e gli obiettivi dichiarati per la qualità;
- definisce politica e procedure per conservare le registrazioni per un periodo compatibile con gli obblighi contrattuali, di legge o di altra natura;
- definisce politica e procedure relative ai criteri di accesso alle registrazioni che ottemperino ai requisiti di riservatezza stabiliti dalla norma di riferimento e dalla normativa cogente;
- definisce politica e procedure relative al rispetto della normativa cogente;
- stipula contratti con i valutatori definendone tipologia e durata delle prestazioni da erogare in modo che i compensi erogati non siano in alcun modo correlati al numero di verifiche eseguite o ai loro risultati;
- vincola il personale a non svolgere attività di consulenza alle Organizzazioni che abbiano richiesto ispezione/certificazione alla ICOVER;
- Orientamento al cliente: capire le sue esigenze presenti e future, soddisfare i requisiti e mirare a superare le sue stesse aspettative.
- Leadership: i responsabili delle attività di ICOVER con il loro operato devono stabilire unità di intenti e di indirizzo della ICOVER e devono creare e mantenere un ambiente interno che coinvolga e motivi pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi dell'azienda.
- Coinvolgimento del personale: i collaboratori, a tutti i livelli, devono essere pienamente coinvolti e motivati per mettere le loro capacità al servizio dell'azienda.
- Miglioramento continuo: governare e monitorare l'Organismo mirando al miglioramento continuo delle prestazioni.
- Decisioni basate su dati di fatto: prendere decisioni basandosi sui risultati dell'analisi di dati e di informazioni certi, confrontabili, riferibili.
- Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori: ICOVER e le organizzazioni clienti sono interdipendenti, pertanto i rapporti dovranno essere orientati a conseguire un reciproco beneficio per migliorare, per entrambi, la capacità di creare valore.
- Valuta le proprie prestazioni e la soddisfazione della clientela in maniera continua al fine di migliorare la propria performance.

*Da questa visione la Direzione fa discendere obiettivi generali sui quali coinvolgere, anche con metriche numeriche se applicabile, l'impegno dell'intera struttura.*

*E' compito di tutte le risorse impegnarsi fattivamente e costruttivamente con le proprie competenze e capacità professionali per raggiungere questi obiettivi e contribuire con segnalazioni e proposte a far si che l'Azienda tutta possa migliorare costantemente prestazioni e servizi forniti.*

*Per garantire il mantenimento del sistema stabilito e attuato, la Direzione nomina il Responsabile Qualità. A questa figura spetta il compito di monitorare costantemente il sistema e presentare annualmente alla Direzione un rapporto sull'andamento del sistema stesso, con gli elementi necessari per formulare programmi e obiettivi per il miglioramento.*