

Con il presente documento la Direzione della **Sirtem S.r.l.** intende promuovere la Politica della Qualità per infondere fiducia e piena soddisfazione sui servizi offerti nei confronti delle parti interessate (Clienti, Enti di Accreditamento, Autorità Nazionali, ecc.).

L'Organismo di Ispezione ha un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012**, come Organismo d'Ispezione di Tipo C (allegato A3), nel rispetto dei regolamenti **Accredia** e dei requisiti indicati nel **Decreto 21 aprile 2017 n°93**.

L'Organismo d'Ispezione intende trasmettere fiducia e dare sempre maggiore evidenza delle capacità di soddisfare i requisiti delle norme e dei regolamenti, ed inoltre, intende trasmettere fiducia e garanzia sulla correttezza dei risultati ottenuti durante l'esecuzione delle Verificazioni Periodiche, senza tralasciare l'importanza della soddisfazione del cliente.

Per raggiungere questi obiettivi, la Direzione adotta i seguenti principi :

- **IMPARZIALITA' E INDIPENDENZA** : i Rapporti di Verificazione Periodica vengono approvati sulla base di evidenze oggettive, secondo i requisiti imposti dalle norme e dalla legislazione vigente. La decisione in merito all'esito delle Verificazioni Periodiche non devono essere influenzate da interessi personali, economici o di qualsiasi altra natura. Il personale dell'Organismo d'Ispezione non dipende gerarchicamente da persone che ricoprono ruoli di responsabilità per attività che vadano in conflitto con le Ispezioni/Verificazioni Periodiche (progettazione, vendita, manutenzione, ecc.) ne sono coinvolti in tali attività in alcun modo. Essi dipendono direttamente dal legale rappresentante della Sirtem S.r.l.. Inoltre, la remunerazione del personale non dipende dal numero di Verificazioni Periodiche eseguite ne tanto meno dal loro esito.
- **RISERVATEZZA**: le informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività d'ispezione/Verificazione Periodica vengono trattate con estrema riservatezza e nel rispetto della privacy. I dati ricevuti e/o acquisiti vengono mantenuti riservati, compresi gli aspetti e gli esiti delle attività stesse. Non vengono divulgati a terzi informazioni sensibili, ad eccezione di richieste da parte degli Organi di Accreditamento e Autorità Giudiziarie. Tutto il personale dell'Organismo sottoscrive un impegno formale sulla riservatezza.
- **COMPETENZA**: il personale tecnico viene sottoposto ad un iter di formazione, teorico e pratico, che deve superare con successo prima di poter essere abilitato come Ispettore addetto all'esecuzione delle Verificazioni Periodiche. Gli Ispettori abilitati sono monitorati periodicamente da parte dei responsabili per garantire, nel tempo, un livello di competenza e professionalità adeguato. Vengono attuate sessioni formative continue in funzione delle esigenze e di eventuali variazioni normative/legislative.
- **PROFESSIONALITA'**: il personale deve agire nell'interesse dell'Organismo, interfacciandosi ai clienti con serietà, disponibilità, educazione e rispettando norme, leggi, regolamenti e le disposizioni dell'Organismo.
- **EFFICACE GESTIONE DEI RECLAMI**: i reclami vengono trattati in maniera celere, nel rispetto della privacy del cliente, attuando tutte le misure necessarie alla risoluzione ed informando il cliente degli sviluppi. Il personale che gestirà i reclami sarà diverso dal personale interessato alle attività oggetto del reclamo.
- **UTILIZZO DI CAMPIONI DI MISURA VALIDI E MUNITI DI RIFERIBILITA'** : tutti i campioni di misura utilizzati per le attività dell'Organismo d'Ispezione sono sottoposti a tarature periodiche come previsto dal Decreto di riferimento. Vengono impiegati esclusivamente campioni di misura con

taratura in stato di validità. Inoltre, per garantire la catena di riferibilità l'Organismo si rivolge a centri di taratura accreditati, aderenti all'accordo di mutuo riconoscimento CIPM ILAC/IAF MRA.

- **ANALISI DEI RISCHI** : periodicamente la Direzione effettua un riesame dei rischi che possono compromettere i principi sopra citati, con lo scopo di eliminare o minimizzare gli eventuali rischi rilevati. Il personale che per date circostanze può dare origine ad un certo tipo di rischio, è tenuto a comunicarlo alla Direzione per poter consentire la gestione dell'evento.
- **MIGLIORAMENTO**: viene applicato un sistema di miglioramento continuo utilizzando gli strumenti messi a disposizione dal Sistema di gestione per la Qualità come gli Audit, i rapporti di Azione Correttiva e Preventiva, i riesami della Direzione, l'analisi dei rischi, il raggiungimento di obiettivi e traguardi prefissati.
- **SICUREZZA**: il personale operativo partecipa periodicamente ad incontri formativi sulla sicurezza negli ambienti di lavoro.
- **LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE** : viene eseguito un monitoraggio su un campione di clienti per valutare il grado di soddisfazione.

La Direzione intende far rispecchiare questi principi all'interno dell'Organismo d'Ispezione, definendo gli input essenziali da far interagire per ottenere l'output desiderati aggiungendo valore all'Organizzazione.

Sora, 15/12/2023



SIRTEM s.r.l.
L'Amministratore Unico
Trombetta Rahier