

**POLITICA AFNOR ITALIA**

**INDICE**

1. PRINCIPI .....	2
1.1.POLITICA GENERALE .....	2
1.2.POLITICA DEI PRINCIPI .....	3
1.2.1. Principio dell’Imparzialità .....	3
1.2.2. Principio della Competenza .....	4
1.2.3. Principio della Responsabilità .....	4
1.2.4. Principio della Trasparenza .....	4
1.2.5. Principio della Riservatezza .....	4
1.2.6. Principio della rapida ed efficace risposta ai reclami .....	5
1.3.POLITICA DELLA QUALITÀ.....	6

**TABELLA MODIFICHE E APPROVAZIONI**

Rev.	Data	Oggetto della Modifica	Redatto	Verificato	Approvato
00	30.10.2014	Prima Emissione	Direzione Filiale	Resp. Qualità	Legale Rappresentante
01	13.03.2017	Rimissione allineamento 17021:2015	Direzione Filiale	Resp. Qualità	Legale Rappresentante
02	11.03.2019	Inserimento GDPR (RU 679/2016)	Direzione Operativa	RT	Legale Rappresentante
03					
04					
05					

## 1. PRINCIPI

L'obiettivo principale delle attività di certificazione dei Sistemi di Gestione da parte di AFNOR ITALIA, è quello di infondere fiducia a tutte le parti coinvolte (clienti di Afnor Italia, clienti delle organizzazioni i cui sistemi di gestione sono certificati, le autorità governative, le organizzazioni non governative, i consumatori e la società in generale). A tale scopo Afnor, quale organismo di parte terza, effettua una valutazione imparziale e competente, per rendere pubblicamente riconosciuto il valore della certificazione dei Sistemi di Gestione certificati.

I principi necessari per infondere tale fiducia sono:

- ✓ Imparzialità;
- ✓ Competenza;
- ✓ Responsabilità;
- ✓ Trasparenza;
- ✓ Riservatezza;
- ✓ Rapidità ed efficace risposta ai reclami
- ✓ Approccio basato sul Rischio

L'applicazione di tali principi è formalizzata nella Politica dell'organismo, nel Codice Etico oltre che nell'analisi dei rischi a disposizione del pubblico e di quanti ne facciano richiesta.

AFNOR ITALIA si impegna affinché la politica, qui di seguito esposta, sia compresa attuata e mantenuta a tutti i livelli della propria organizzazione e resa pubblica. I principali punti della Politica di AFNOR ITALIA sono:

### 1.1 POLITICA GENERALE

AFNOR ITALIA si impegna a:

- ✓ promuovere con altri organismi di certificazione facenti parte di AFNOR Group forme di collaborazione per lo scambio di esperienze di lavoro anche in ambito internazionale;
- ✓ favorire la sensibilizzazione al ruolo strategico della certificazione di organi del governo, delle associazioni imprenditoriali, di categoria, di istituzioni economiche, promuovendo ricerche, studi, convegni sul tema e coordinando tali azioni presso le suddette organizzazioni;
- ✓ svolgere attività di formazione e informazione sulla gestione della qualità, sulla qualità del prodotto, su aspetti tecnici inerenti l'area ambientale e della sicurezza;
- ✓ fissare annualmente gli obiettivi e riesaminare quelli ottenuti con il fine di infondere fiducia, in tutte le parti coinvolte,
- ✓ che il sistema di gestione applicato da una organizzazione certificata, soddisfi i requisiti della norma di riferimento, derivanti da una valutazione imparziale e competente.

## 1.2 POLITICA DEI PRINCIPI

I principi necessari per infondere fiducia al mercato di riferimento comprendono:

### 1.2.1 Principio dell'Imparzialità

Al fine di rilasciare una certificazione che trasmetta fiducia al mercato di riferimento in conformità ai dettami del Codice Etico di AFNOR ITALIA e dei regolamenti e norme applicabili, prevedendo la supervisione della propria imparzialità da parte di un "Comitato di Salvaguardia ed Imparzialità (CSI)" comitato indipendente e statutario al fine di monitorare la potenziale minaccia all'imparzialità, rendendolo pubblico alla parti interessate attraverso:

- ✓ una procedura documentata e scritta relativa all'Analisi dei Rischi;
- ✓ un codice etico di condotta condiviso e accettato dai vertici, dai dipendenti dai collaboratori esterni, dai componenti del CSI;
- ✓ un tariffario aggiornato, con una politica per gli sconti.

I documenti sopra citati sono e devono essere visionati periodicamente dal CSI in sede di riesame il cui esito è vincolante per AFNOR ITALIA.

Al fine di ottenere e mantenere fiducia circa la percezione che le decisioni di Afnor Italia non siano influenzate da altri interessi o da altre parti in causa, esse si basano su evidenze oggettive di conformità o non conformità, ottenute in sede di audit presso l'organizzazione cliente e controllate ai fini della delibera del certificato o decisioni di natura tecnica, da un Comitato di Delibera.

Il CSI in sede del proprio riesame supervisiona, ad es. per campionamento omogeneo di schema, settore, tipologia di audit e scopo, le pratiche di certificazione con particolare riferimento agli incarichi dei soggetti coinvolti e alla loro indipendenza in conformità al codice etico e all'analisi dei rischi.

*Afnor Italia* al fine di mitigare le minacce all'imparzialità nella propria analisi dei rischi valuta:

- ✓ minacce derivanti da interesse di natura finanziaria;
- ✓ minacce derivanti da auto-valutazione;
- ✓ minacce che provengono da un comportamento teso a non prendere decisioni basate sulle evidenze oggettive rilevate in sede di audit;
- ✓ minacce derivanti da intimidazioni.

AFNOR ITALIA valuta periodicamente i rischi connessi, stimati come ammissibili, attraverso i seguenti aspetti:

- ✚ Politica e/o Contratti stipulati dall'Amministratore o consiglio o chi ne ha la delega;
- ✚ Stabilità finanziaria;
- ✚ Statuto;
- ✚ Contratti commerciali e marketing e relationship;
- ✚ Contratti e incarichi con personale interno ed esterno;
- ✚ Reclami e/o ricorsi;
- ✚ Dati sensibili;

- ✚ Mancato rispetto delle linee guida del CSI;

Altre minacce possono emergere da verifiche ispettive interne, non conformità, riesame di *Afnor Italia*, reclami, riesame del CSI e/o riunioni del CSI in genere, dal proprio organismo di accreditamento.

### 1.2.2 Principio della Competenza

Per rilasciare una certificazione che ispiri fiducia *Afnor Italia* ha elaborato procedure documentate per valutare la necessaria competenza del personale e pianificare la formazione e l'aggiornamento delle risorse umane coinvolte nelle attività di Certificazione.

### 1.2.3 Principio della Responsabilità

*Afnor Italia* assume la responsabilità di valutare evidenze oggettive sufficienti su cui fondare la decisione di certificazione, specificando, a tal proposito, che essendo ogni audit basato sul campionamento degli elementi del sistema di gestione applicato da un'organizzazione, tale audit non costituisce una garanzia del 100% di conformità del sistema ai requisiti della norma di riferimento.

### 1.2.4 Principio della Trasparenza

Essendo la trasparenza un principio base per accrescere la fiducia circa l'integrità e la credibilità della certificazione, *Afnor Italia* assicura

- ✓ accesso al pubblico e divulga in tempo reale, anche attraverso il proprio sito ufficiale, le informazioni circa i suoi processi di audit e di certificazione;
- ✓ circa lo stato della certificazione (per esempio il rilascio, l'estensione, il mantenimento, il rinnovo, la sospensione, la riduzione del campo di applicazione o la revoca della certificazione) di tutte le organizzazioni certificate;
- ✓ non diffonde pubblicità ingannevole e tale da indurre in errore il consumatore, influenzandone le decisioni mediante informazioni false o il mancato apporto di informazioni rilevanti (informazioni inesatte od omissioni relativamente a prezzo di vendita, sconto promozionale, servizio offerto, costi accessori, eccetera).

Con tale approccio *Afnor Italia* si accinge a fornire un contributo di carattere generale al meccanismo concorrenziale, impedendo che sia pregiudicata la regolare competitività soprattutto economica, adottando condotte illecite e non consone all'etica professionale, abusi di posizione dominante e concentrazioni idonee a creare o rafforzare una posizione di monopolio o in conflitto di interessi.

### 1.2.5 Principio della Riservatezza

AFNOR ITALIA

- ✓ garantisce la riservatezza su ogni informazione di proprietà del cliente di cui viene a conoscenza per valutare adeguatamente la conformità del sistema di gestione del cliente ai requisiti per la certificazione, in quanto tutto il personale sia interno che esterno (membri del Comitato di Delibera, Auditor, Esperti Tecnici, membri del CSI) sottoscrivono il codice etico e avendo preso in carico quanto disposto dal Regolamento Generale per la Protezione dei Dati UE 679/2016 (GDPR);

- ✓ Si impegna ad improntare il comportamento oltre che sulla professionalità anche sulla lealtà e sulla buona fede, rispettando l'impegno di riservatezza su tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc.) e/o informazioni di cui possa venire a conoscenza nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni in conformità alle leggi e norme applicabili in vigore.

### 1.2.6 Principio della rapida ed efficace risposta ai reclami

L'accesso ai reclami è divulgata, attraverso il sito ufficiale e Regolamenti. La rapida ed efficace risposta ai reclami costituisce un mezzo importante di protezione per i suoi clienti e per gli utilizzatori della certificazione contro errori, omissioni o comportamenti irrazionali.

### 1.2.7 Approccio basato sul rischio

L'approccio basato sul rischio permette di individuare, con approssimazione sempre più raffinata, la probabilità che situazioni/eventi dannosi per i principi appena elencati possano verificarsi e, pertanto, permette di individuare le possibili azioni atte a ridurre sia la suddetta probabilità sia l'entità del potenziale danno.

A questo proposito *Afnor Italia* ha individuato nel seguente elenco le potenziali situazioni di rischio:

- **Il Cliente come fonte di reddito:** rischio sull'indipendenza e sull'imparzialità
- **Erogazione di Servizi diversi da quelli di Certificazione Accreditata:** rischio sull'indipendenza e sull'imparzialità (autoreferenza, interesse proprio, autoverifica)
- **Erogazione di Servizi diversi da quelli di Certificazione Accreditata da parte di altre Società del Gruppo AFNOR:** rischio sull'indipendenza e sull'imparzialità (autoreferenza, interesse proprio, autoverifica)
- **Collegamento tra i servizi di consulenza ed i servizi di Certificazione:** rischio sull'imparzialità
- **Collegamento tra la Struttura Afnor (Direzione, dipendenti, collaboratori esterni) e Organizzazioni Certificate e Certificande:** rischio sull'indipendenza e sull'imparzialità (interesse proprio, autovalutazione, familiarità, intimidazione)
- **Affidamento incarico di audit allo stesso GVI per più di un Ciclo di Certificazione:** rischio sull'indipendenza e sull'imparzialità (autoreferenza, familiarità, autoverifica)
- **Parte rilevante del proprio fatturato riconducibile ad organizzazioni collegate alla stessa società di consulenza** rischio sull'indipendenza e sull'imparzialità (interesse proprio, autovalutazione, familiarità, intimidazione)
- **Riconoscimenti di compensi a consulenti/società di consulenza per la segnalazione dell'organizzazione certificata/certificando** rischio sull'indipendenza e sull'imparzialità (interesse proprio, autovalutazione, familiarità, intimidazione)
- **Consapevolezza sulle questioni relative a responsabilità giuridica e di natura cogente dei servizi di Certificazione Accreditata:** rischio sulla competenza
- **Pianificazione ed erogazione attività di Audit presso il Cliente; in particolare:**
  - ✓ agli obiettivi dell'audit:
  - ✓ al campionamento utilizzato nel processo di audit

- ✓ all'imparzialità reale e percepita;
- ✓ all'organizzazione del cliente sottoposta ad audit e il suo ambiente operativo;
- ✓ all'impatto dell'audit sul cliente e le sue attività;
- ✓ alla salute e sicurezza dei gruppi di audit;
- ✓ alla percezione delle parti interessate;
- ✓ alle dichiarazioni fuorvianti da parte del cliente certificato;
- ✓ all'utilizzo di marchi.

L'identificazione, la valutazione ed il monitoraggio delle azioni atte a ridurre i suddetti rischi sono riportate nella PR 5.2.1, **GESTIONE DELL'IMPARZIALITÀ**

### 1.3 POLITICA DELLA QUALITÀ

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi da prestare ai propri Clienti, *Afnor Italia*:

- ✓ definisce una serie di indicatori della qualità da sottoporre a riesame periodico da parte dell'Afnor Italia;
- ✓ attua, in modo efficace e flessibile, misure organizzative ed azioni correttive tali da prevenire i problemi piuttosto che risolverli qualora si manifestino;
- ✓ specifica le interfacce, le responsabilità e gli incarichi per il conseguimento degli obiettivi di qualità prefissati;
- ✓ controlla l'uso e l'applicazione dei documenti impiegati per la certificazione aggiornandosi costantemente sull'evoluzione delle normative e più in generale sugli sviluppi nazionali ed internazionali in materia di certificazione;
- ✓ elabora ed approva procedure, per l'assunzione e la formazione del personale (compresi i valutatori), nonché per il monitoraggio delle relative prestazioni

MONZA, Emessa il 30.12.2014

Riesaminata il 01.09.2015

Riemessa 13.03.2017

Riesaminata il 22.03.2018

Riemessa il 11.03.2019

Amministratore Delegato

Alister DALRYMPLE

