

## DICHIARAZIONE DI IMPARZIALITÀ

L'obiettivo prioritario dev'essere quello di fornire servizi di Certificazione del Personale accessibili a tutti coloro che ne fanno domanda, senza essere condizionati da vincoli di dimensione od appartenenza a particolari associazioni o gruppi.

ICOTEA deve fornire un servizio ad elevato valore aggiunto, di qualità certa, costante e riferibile, nei tempi ed ai prezzi concordati, senza compromessi e discriminazioni di sorta.

A tale scopo, ICOTEA:

- fornisce servizi di Certificazione per le Persone che hanno come finalità quella di certificare le competenze e determinarne la loro conformità a requisiti specifici od eventualmente sulla base di un giudizio professionale, a requisiti di carattere generale.
- definisce, promuove ed adotta politiche e procedure che non siano discriminatorie e sorveglia che non siano gestite in modo discriminatorio. Le procedure di ICOTEA non devono essere usate per impedire o limitare l'accesso alla 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 ed a consentire la partecipazione di tutte le parti coinvolte in modo specifico nello sviluppo delle politiche e dei principi riguardanti il contenuto ed il funzionamento del sistema di certificazione;
- definisce politiche mirate a far sì che l'attività di certificazione sia svolta con la massima integrità ed indipendenza da qualsivoglia pressione od incentivo, in particolare da pressioni d'ordine economico;
- definisce politiche e procedure che distinguano l'attività di 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 certificazione o d'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 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 la politica e le procedure per conservare le registrazioni per un periodo compatibile con gli obblighi contrattuali, di legge o d'altra natura;
- definisce la politica e le procedure relative ai criteri d'accesso alle registrazioni che ottemperino ai requisiti di riservatezza stabiliti dalla norma di riferimento e dalla normativa cogente;

- definisce la politica e le 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 esami eseguiti od ai loro risultati;
- vincola il personale a non svolgere attività di consulenza alle Organizzazioni che abbiano richiesto la certificazione a ICOTEA;
- 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 ICOTEA con il loro operato devono stabilire unità d'intenti e d'indirizzo di ICOTEA 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 d'informazioni certi, confrontabili, riferibili.
- Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori: ICOTEA 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.

È 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 sì che l'Azienda tutta possa migliorare costantemente prestazioni e servizi forniti.

Milano, 09/06/2026 – Rev.00

Legale Rappresentante  
Luciana Barone

