



## **POLITICA QUALITÀ**

ICM sarl è un Organismo di Certificazione che offre servizi inerenti le certificazioni di sistema alle organizzazioni presenti sul mercato nazionale ed internazionale, nel rispetto delle norme, dei regolamenti e dei principi del proprio Codice Etico.

ICM sarl annovera tra i suoi obiettivi principali quello di:

- Mantenere sempre elevato il livello di soddisfazione delle parti interessate
- Agevolare il processo partecipativo e di condivisione tra i dipendenti e collaboratori
- Effettuare ogni valutazione sulla base di evidenze oggettive e nel rispetto delle norme e regolamenti in uso.
- Offrire servizi competenti alle Organizzazioni che ci scelgono come partner nel processo di miglioramento continuo

ICM sarl riconosce la centralità del personale che opera all'interno della propria organizzazione. Richiede a tutti i livelli comportamenti coerenti con la legge, le regole e le norme stabilite dall'ente per garantire la propria reputazione e la qualità del servizio offerto.

ICM sarl è attivo a livello internazionale e collabora con i propri partner in base a principi di rispetto delle regole, della persona, di giustizia, di equità e di merito.

ICM fornisce i mezzi necessari affinché il sistema di certificazione sia conforme alle normative nazionali e alle norme internazionali in vigore.

Tutti i dipendenti e i collaboratori di ICM, sono indipendenti da qualsiasi pressione commerciale, finanziaria o di altra natura. I servizi dell'ente sono accessibili a tutte le parti interessate. ICM sarl non esegue attività di sviluppo e di consulenza.

La politica della qualità di ICM si applica a tutti i dipendenti e collaboratori, e include l'impegno a non interferire sulla imparzialità dell'organismo.

Le attività di ICM sono pertanto finalizzate a:

- Garantire l'imparzialità e la trasparenza delle decisioni riguardanti il rilascio, il mantenimento, l'estensione, la riduzione, la sospensione o il ritiro della certificazione;
- Garantire la corretta gestione e la pronta risoluzione, attraverso un canale indipendente da quello che ha preso la decisione impugnata, di qualsiasi reclamo, ricorso o contenzioso da parte dei clienti o di altre parti coinvolte nelle attività di certificazione;
- Garantire l'affidabilità del certificato rilasciato grazie all'accREDITAMENTO dei firmatari dell'MLA ;
- Assicurare che la politica sia compresa, mantenuta e implementata a tutti i livelli dell'organizzazione.

In sintesi, la mission di ICM è:

- Sostenere i clienti nella realizzazione dei loro obiettivi fornendo servizi di formazione e certificazioni, nonché soddisfare le loro aspettative implicite ed esplicite;
- Sostenere la crescita personale e professionale di dipendenti e collaboratori quali strumento primario per la fornitura di servizi di valore;
- Rispetto degli standard e dei regolamenti e norme di riferimento;
- Miglioramento continuo dell'efficacia del proprio sistema di gestione, nonché dell'efficienza dei propri servizi;
- Dare risposte soddisfacenti e immediate alle richieste dei clienti;
- Essere imparziali nel giudizio e leali nei confronti dei propri clienti.

Tunisi, 16 Maggio 2022

**L'Amministratore**

*Caterina Martino*  
