



# CODICE DI CONDOTTA

## STATO GENERALE DELLE REVISIONI

N.	DATA	MOTIVAZIONE	Funzione/Nominativo di chi ha compilato il documento	Approvazione
Rev. 0	18/03/2024	Prima Emissione	RPP, RI, RCAB	AD
Rev. 1	05/06/2024	adeguamento contenuti a seguito corso formazione UNI in sede sulla UNI 17024	RPP, RI, RCAB	AD
Rev 2	15/01/2025	Riesame della direzione	RPP, RI, RCAB	AD
Rev 3	26/02/2025	Revisione a seguito della modifica del meccanismo dell'imparzialità (riscontro esito Accredia del 18/02/2025)	RCAB	AD

Il presente documento contiene informazioni e dati della Biesse Solution S.r.l. Pertanto il documento e i contenuti non possono essere divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del Rappresentante Legale.

## INDICE

<b>1- SCOPO</b>	<b>3</b>
2.2 Riferimenti	3
2.3 Acronimi e definizioni	4
<b>3- PRINCIPI GENERALI</b>	<b>6</b>
3.1 Impegno alla qualità e conformità	6
3.2 Valori e Etica professionale	7
3.3 Responsabilità e trasparenza	7
<b>4- COMPORTAMENTO AZIENDALE</b>	<b>8</b>
4.1 Rispetto delle normative e regolamenti	8
4.2 Integrità e onestà	8
4.3 Gestione delle risorse	9
4.4 Ambiente di lavoro sicuro e inclusivo	9
4.5 Gestione delle minacce	9
4.7 Comunicazione e collaborazione	9
<b>5- COMPORTAMENTO DEI CANDIDATI</b>	<b>10</b>
5.1 Onestà e integrità durante il processo di certificazione	10
5.2 Rispetto della procedura di esame	10
5.3 Comportamento durante la prova di esame	10
5.4 Comunicazione con il personale	11
5.5 Segnalazione di irregolarità o problemi	11
<b>6- GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E VIOLAZIONI</b>	<b>11</b>
6.1 Meccanismi di segnalazione	11
6.2 Processo di indagine e risoluzione per i candidati	11
6.3 Conseguenze delle violazioni	12
<b>7 - MIGLIORAMENTO CONTINUO</b>	<b>12</b>
<b>8 - REVISIONE E AGGIORNAMENTO PERIODICO DEL CODICE DI CONDOTTA</b>	<b>12</b>
<b>9 - FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE</b>	<b>12</b>
<b>10 - APPLICAZIONE DEL CODICE DI CONDOTTA</b>	<b>12</b>
<b>11 - APPLICAZIONE DEL CODICE DI CONDOTTA AI CENTRI AFFILIATI</b>	<b>13</b>

## 1- SCOPO

Il presente Codice di Condotta ha l'obiettivo di stabilire un insieme di linee guida etiche e comportamentali fondamentali per tutti i membri dell'organizzazione, nonché per i candidati coinvolti nei processi di certificazione conformi alla norma ISO 17024. Questo codice non è solo un insieme di regole, ma rappresenta un impegno condiviso verso la trasparenza, l'integrità e l'eccellenza in tutte le attività relative alla certificazione delle competenze.

La trasparenza è fondamentale per garantire che tutte le parti coinvolte abbiano una chiara comprensione delle procedure e delle aspettative. Questo significa che le politiche e i processi devono essere comunicati in modo chiaro e accessibile consentendo a tutti i membri e ai candidati di sapere esattamente cosa ci si aspetta da loro.

L'integrità è un valore cardine che guida ogni decisione e azione all'interno di Biesse Solution S.r.l. Agire con integrità implica mantenere e rispettare la riservatezza e la privacy delle informazioni sensibili. Questo non solo protegge l'organizzazione, ma rafforza anche la fiducia dei candidati e degli stakeholder nel processo di certificazione.

Attraverso questo codice, l'organismo di certificazione si impegna a garantire che ogni membro e candidato operi secondo standard etici e professionali promuovendo un clima di fiducia e rispetto essenziale per il successo e la credibilità del processo di certificazione.

## 2- CAMPO DI APPLICAZIONE

Tale documento si applica a tutte le risorse interne ed esterne coinvolte nel processo di certificazione. Questo significa che ogni persona, indipendentemente dal ruolo o dalla posizione, è tenuta a rispettare le linee guida etiche e comportamentali stabilite nel codice. In questo modo, si assicura che ogni membro dell'organizzazione contribuisca a mantenere un ambiente di lavoro etico, rispettoso e professionale. Inoltre, il Codice di Condotta si estende ai candidati coinvolti nei processi di certificazione conformi alla norma ISO/IEC 17024. Questo implica che i candidati, durante tutte le fasi del processo di certificazione, devono aderire ai principi etici e comportamentali delineati nel codice. Tale inclusività garantisce che il processo di certificazione sia gestito con trasparenza, equità e integrità, proteggendo la credibilità e la reputazione del sistema di certificazione.

### 2.1 Termini

Durante la redazione della documentazione, è fondamentale includere, ove necessario, le definizioni e i significati dei termini specifici utilizzati. Questo accorgimento assicura che i concetti e i termini tecnici siano compresi chiaramente nel contesto della procedura. L'obiettivo principale è promuovere una comunicazione coerente, eliminare eventuali ambiguità e facilitare una corretta interpretazione del documento da parte di tutto il personale coinvolto.

### 2.2 Riferimenti

Tale procedura ha dei riferimenti normativi da considerare, ossia:

- Manuale del Sistema di Gestione;
- UNI CEI EN ISO - IEC 17024.

## 2.3 Acronimi e definizioni

ACRONIMO	SIGNIFICATO
AD	Alta Dirigenza
CSI	Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità
RCAB	Responsabile CAB (Conformity Assessment Body)
REF	Responsabile Risorse economico per le attività di certificazione
RC	Responsabile Rilascio, mantenimento e rinnovo della certificazione
RSC	Elaborazione, mantenimento degli schemi di certificazione e disposizioni contrattuali
RSPD	Responsabile Sviluppo Piattaforma Digitale
RPP	Responsabile politiche e procedure
RR	Responsabile Reclami
RTD	Responsabile tecnico-digitale
CAB	Conformity Assessment Body
OdC	Organismo di Certificazione

TERMINI	DEFINIZIONI
<b>Md</b> <b>Manuale</b>	È il documento che contiene la dichiarazione documentata della Politica e degli obiettivi prefissati
<b>PRI</b> <b>Procedura</b>	È il documento che definisce la sequenza e l'interazione dei processi inerenti ad attività specifiche, definisce le condizioni e modalità per l'esecuzione di tali attività, autorità e responsabilità delle funzioni coinvolte
<b>Mod.</b> <b>Modulo</b>	È un foglio di raccolta dati, sia in input che in output redatto in forma standard. È utile per la raccolta e la verifica dei dati, per attestare e dare evidenza dello svolgimento di alcune attività (soprattutto quelle di controllo). Si presenta come uno schema vuoto da compilare e solo dopo averlo compilato ha la funzione di fornire evidenza della conformità ai requisiti dell'efficacia
<b>IO</b>	È uno documento derivante da una Procedura che dettaglia

<b>Istruzione Operativa</b>	ulteriormente lo svolgimento di un processo complesso
<b>Audit</b>	Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenza e valutare con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri dell’Audit
<b>Azione Correttiva</b>	Azione adottata per eliminare la causa di una non conformità rilevata
<b>Azione Preventiva</b>	Azione adottata per eliminare la possibile causa di una potenziale non conformità
<b>Conformità/Non conformità</b>	Soddisfacimento/mancato soddisfacimento di un requisito
<b>Evidenza Oggettiva</b>	Dati che supportano l’esistenza o la veridicità di qualcosa
<b>Riesame</b>	Attività effettuata per riscontrare l’idoneità, l’adeguatezza e l’efficacia di qualcosa per conseguire degli obiettivi specifici
<b>Processo di certificazione</b>	Attività mediante le quali un organismo di certificazione stabilisce che una persona soddisfa i requisiti di certificazione, compresi la domanda, la valutazione, la decisione relativa alla certificazione, il rinnovo della certificazione e l’utilizzo di certificati e di marchi
<b>Schema di certificazione</b>	Requisiti relativi a specifiche professioni o a categorie di persone specializzate eventi qualifiche o specifiche abilità
<b>Requisiti di certificazione</b>	Insieme di requisiti specificati, comprendenti i requisiti dello schema da soddisfare al fine di rilasciare o mantenere la certificazione
<b>Proprietario dello schema</b>	Organismo di certificazione responsabile per l’elaborazione ed il mantenimento di uno schema accreditato
<b>Certificato</b>	Documento emesso da un organismo secondo le disposizioni ISO/IEC 17024, indicante che la persona certificata ha soddisfatto i requisiti di certificazione
<b>Competenza</b>	Capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine da conseguire i risultati prestabiliti
<b>Qualifica</b>	Livello di istruzione, formazione - addestramento ed esperienza di lavoro dimostrati, ove applicabile
<b>Valutazione</b>	Processo che permette di valutare se una persona possieda i requisiti dello schema di certificazione
<b>Esame</b>	Attività che fanno parte della valutazione, che permettono di misurare la competenza di un candidato mediante uno o più mezzi

	come definiti nello schema di certificazione
<b>Richiedente</b>	Persona che ha presentato una domanda per essere ammesso al processo di certificazione
<b>Candidato</b>	Richiedente che intende acquisire una qualifica formale e riconosciuta che attesti il possesso di competenze specifiche nell'ambito delle tecnologie digitali
<b>Imparzialità</b>	Presenza di obiettività che implica l'assenza di conflitti di interesse, o che questi siano stati risolti, trattati, gestiti, mitigati in modo da non influenzare negativamente le successive attività dell'organismo di certificazione
<b>Equità</b>	Uguale opportunità di successo garantita a ciascun candidato nel processo di certificazione
<b>Validità</b>	Evidenza che la valutazione misuri ciò che si intende misurare, come definito dallo schema di certificazione
<b>Affidabilità</b>	Indicatore della misura in cui i punteggi dell'esame sono coerenti nelle diverse sessioni di esame, nelle differenti forme di esami
<b>Reclamo</b>	Espressione di insoddisfazione, manifestata da una persona o un'organizzazione ad un organismo di certificazione, relativa alle attività di tale organismo o di una persona certificata, per la quale è attesa una risposta
<b>Parte interessata</b>	Persona, gruppo od organizzazione influenzati dalle prestazioni di una persona certificata o dell'organismo di certificazione

### 3- PRINCIPI GENERALI

Il Codice di Condotta si basa su principi generali fondamentali che guidano il comportamento e le operazioni all'interno dell'organismo di certificazione. Questi principi includono l'integrità, la trasparenza, la responsabilità, il rispetto e l'eccellenza. Questo impegno verso i principi generali è essenziale per mantenere l'integrità, la credibilità e l'efficacia del sistema di gestione conforme alla norma ISO/IEC 17024.

#### 3.1 Impegno alla qualità e conformità

L'organismo di certificazione si dedica a mantenere standard di qualità e a garantire la piena conformità alla norma ISO/IEC 17024 in tutte le sue operazioni. Questo impegno è alla base delle pratiche rigorose e dei processi trasparenti che l'OdC segue per la certificazione delle competenze. Ogni membro dell'organizzazione, indipendentemente dal ruolo, ha la responsabilità di lavorare con attenzione e diligenza, seguendo scrupolosamente le procedure stabilite e perseguendo costantemente gli obiettivi di qualità.

Per assicurare la qualità e la conformità, l'organizzazione aderisce a una serie di principi fondamentali:

- **Aderenza alle Normative:** rispetto rigoroso di tutte le leggi, i regolamenti e gli standard internazionali applicabili, con particolare attenzione alla norma ISO/IEC 17024. Questo permette di mantenere un quadro operativo legale e conforme, rafforzando la credibilità dell'OdC;
- **Miglioramento Continuo:** processo di miglioramento continuo che consente di valutare e ottimizzare costantemente pratiche e procedure;
- **Formazione e Supporto al Personale:** formazione continua e risorse adeguate al personale per garantire che mantengano elevati livelli di competenza e professionalità;
- **Monitoraggio e Valutazione delle Prestazioni:** monitoraggi e valutazioni delle prestazioni per assicurare che gli obiettivi siano raggiunti e mantenuti;
- **Gestione e Mitigazione dei Rischi:** identificazione, valutazione e gestione dei rischi associati ai processi di certificazione per minimizzare qualsiasi impatto negativo e garantire una conformità continua.

Questo impegno alla qualità e alla conformità non solo rafforza la reputazione interna ma contribuisce anche alla fiducia e alla soddisfazione dei candidati e degli stakeholder.

### 3.2 Valori e Etica professionale

L' Organismo di Certificazione persegue valori ed etica professionale che sono alla base di tutto il suo operato. Questi valori guidano il comportamento quotidiano, influenzano le decisioni e modellano la cultura aziendale.

- ❖ **L'integrità** è uno dei valori fondamentali che consiste nell'operare con onestà e trasparenza in tutte le interazioni, sia internamente con i colleghi che esternamente con i clienti, centri affiliati e stakeholder;
- ❖ La **responsabilità** è centrale nell' approccio professionale. Ogni membro dell'organizzazione è responsabile delle proprie azioni e decisioni. Ciò significa anche essere affidabili e puntuali, rispettando gli impegni presi e contribuendo al raggiungimento degli obiettivi comuni;
- ❖ **L'eccellenza.** L'OdC si impegna a raggiungere i più alti standard in tutte le sue attività, cercando continuamente modi per migliorare servizi e processi;
- ❖ Con **l'innovazione** l'OdC promuove una cultura che incoraggia la creatività e la ricerca di nuove soluzioni;
- ❖ **L'imparzialità** è un valore cruciale, soprattutto nel contesto della certificazione conforme alla norma ISO/IEC 17024. Tutte le decisioni e le valutazioni sono basate su criteri oggettivi, senza influenze esterne o conflitti di interesse. Questo garantisce che ogni candidato sia trattato equamente e che i processi di certificazione siano giusti e trasparenti;
- ❖ La **riservatezza** è fondamentale per proteggere le informazioni sensibili e garantire la privacy di tutte le parti coinvolte. L'OdC gestisce tutte le informazioni personali e professionali con la massima cura e conformità alle normative vigenti, assicurando che i dati siano trattati in modo sicuro e rispettoso.

Quelli elencati sono principi viventi che guidano il comportamento e le decisioni quotidiane dell'OdC.

### 3.3 Responsabilità e trasparenza

La responsabilità e la trasparenza sono valori fondamentali che guidano l'organismo di certificazione. Biese Solution crede fermamente che assumersi la responsabilità delle proprie azioni e operare in

modo trasparente siano azioni essenziali per costruire e mantenere la fiducia degli stakeholder, dipendenti, clienti e candidati.

**Responsabilità:** significa che ogni membro è pienamente consapevole delle proprie azioni e delle loro conseguenze. Questo implica non solo portare a termine i propri compiti con competenza e diligenza, ma anche riconoscere e affrontare eventuali errori o problemi. Ogni individuo è incoraggiato a prendere l'iniziativa per migliorare i processi e contribuire al successo collettivo.

**Trasparenza:** è cruciale per garantire che tutte le operazioni e decisioni siano comprensibili e accessibili a tutte le parti interessate. Operare in modo trasparente significa comunicare in modo chiaro e aperto, fornendo informazioni accurate e tempestive su politiche, procedure e decisioni. La trasparenza non solo facilita la collaborazione e il lavoro di squadra, ma permette anche di costruire un ambiente di fiducia reciproca.

Per promuovere la responsabilità e la trasparenza, l'organizzazione adotta diverse pratiche:

1. **Comunicazione Aperta:** l'OdC incoraggia una comunicazione aperta e onesta in tutte le direzioni. Questo include feedback regolari, sia positivi che costruttivi, e la disponibilità ad ascoltare le preoccupazioni e le idee di tutti;
2. **Documentazione e Accessibilità:** l'OdC mantiene una documentazione chiara e dettagliata dei processi e decisioni rendendo queste informazioni facilmente accessibili a chi ne ha bisogno;
3. **Responsabilità Condivisa:** l'OdC promuove una cultura in cui la responsabilità è condivisa e contribuisce attivamente al miglioramento continuo;
4. **Reporting e Monitoraggio:** l'OdC implementa sistemi di reporting e monitoraggio per tenere traccia delle performance e delle attività;
5. **Etica e Conformità:** l'OdC assicura che tutte le proprie operazioni siano conformi alle normative e agli standard etici.

Attraverso l'assunzione di responsabilità individuale e collettiva e l'adozione di una comunicazione chiara e aperta, l'Organismo si impegna a mantenere la fiducia e a garantire l'efficacia e l'integrità dei processi di certificazione.

## 4- COMPORTAMENTO AZIENDALE

I comportamenti aziendali rappresentano l'insieme delle azioni e delle interazioni tra i dipendenti e il management. Questi comportamenti sono guidati dai valori e dalla cultura organizzativa, influenzando profondamente l'ambiente di lavoro e l'efficacia complessiva dell'azienda. I comportamenti aziendali positivi contribuiscono non solo al successo dell'azienda, ma anche alla crescita professionale e personale di tutti i membri del team.

### 4.1 Rispetto delle normative e regolamenti

Il rispetto delle normative e dei regolamenti è fondamentale per operare in modo etico e sostenibile. Conformarsi alle leggi vigenti non solo protegge l'organismo di certificazione dalle controversie legali, ma rafforza anche la propria credibilità sul mercato. Ogni dipendente, indipendentemente dal suo ruolo, ha la responsabilità di essere informato e di aderire a queste normative. Questo include una corretta gestione delle risorse, la tutela della sicurezza sul lavoro, il rispetto dei diritti dei lavoratori e la protezione dell'ambiente.

## **4.2 Integrità e onestà**

Sono pilastri fondamentali per il successo e la sostenibilità, questi valori rappresentano il fulcro della fiducia tra l'organismo di certificazione, i suoi dipendenti, i clienti e gli stakeholder. Agire con integrità significa mantenere standard etici ed onestà. D'altro canto, richiede trasparenza e sincerità nelle comunicazioni e nelle operazioni. Per questo è necessario un ambiente di lavoro in cui i dipendenti si sentono rispettati e valorizzati, favorendo un clima di fiducia reciproca. Questo non solo migliora le relazioni interne ma rafforza tutta la struttura dell'organismo di certificazione.

## **4.3 Gestione delle risorse**

Le risorse, che comprendono il capitale umano, finanziario, tecnologico e materiale, vengono utilizzate in modo strategico e oculato per massimizzare l'efficienza e la produttività. Una gestione attenta delle risorse umane implica il riconoscimento dei talenti e la promozione del loro sviluppo continuo attraverso formazione e opportunità di crescita.

Sul fronte finanziario, l'Organismo pianifica e monitora le risorse economiche per garantire una stabilità economica a lungo termine. Infine, l'uso sostenibile delle risorse materiali contribuisce non solo a ridurre i costi, ma anche a minimizzare l'impatto ambientale.

## **4.4 Ambiente di lavoro sicuro e inclusivo**

L'Organismo promuove un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo in cui il benessere e la produttività dei dipendenti è al primo posto. L'Organismo ha l'obiettivo di implementare rigorose misure di sicurezza, fornire formazione adeguata e garantire che ogni dipendente abbia accesso agli strumenti necessari per svolgere le proprie mansioni in modo sicuro.

Parallelamente, un ambiente di lavoro inclusivo aiuta a valorizzare le diversità e a promuovere l'equità. Questo significa riconoscere e rispettare le differenze individuali in termini di genere, etnia, età, orientamento sessuale, disabilità e background culturale.

Favorire un clima di rispetto e collaborazione, dove ogni voce può essere ascoltata e apprezzata, non solo migliora la coesione del team, ma stimola anche la creatività e l'innovazione. Un'azienda inclusiva attrae e trattiene talenti di alta qualità, riflettendo una realtà lavorativa che è equa e accogliente per tutti.

## **4.5 Gestione delle minacce**

La gestione delle minacce è un elemento cruciale per la protezione e la continuità operativa. L'Organismo riconosce tempestivamente le potenziali minacce, che possono riguardare dai rischi informatici alle emergenze fisiche e individua azioni di mitigazione. Tale impegno continuo è fondamentale per salvaguardare le risorse aziendali e mantenere la fiducia degli stakeholder.

L'Organismo inoltre sviluppa e implementa piani di risposta rapidi e ben strutturati. Essi comprendono misure preventive, protocolli di emergenza e strategie di recupero per minimizzare l'impatto negativo delle minacce.

## **4.6 Professionalità e competenza**

La professionalità si manifesta attraverso un comportamento responsabile, un atteggiamento positivo e un impegno costante nel mantenere elevati standard di lavoro. È l'insieme di abilità interpersonali, etica del lavoro e rispetto per i colleghi e i clienti.

La competenza, si riferisce alla conoscenza tecnica e alle abilità necessarie per svolgere efficacemente il proprio ruolo.

Professionalità e competenza, insieme, creano un ambiente di lavoro in cui l'efficienza e la qualità sono all'ordine del giorno, portando l'organismo di certificazione a distinguersi in un mercato sempre più competitivo e a costruire relazioni solide e durature con i suoi clienti.

#### **4.7 Comunicazione e collaborazione**

L'obiettivo dell'Odc è promuovere una cultura di dialogo trasparente e di lavoro di squadra in grado di migliorare non solo la produttività ma anche il morale dei dipendenti. Una comunicazione chiara e rispettosa facilita la comprensione reciproca e la risoluzione dei problemi, mentre la collaborazione permette di sfruttare bene le competenze e le idee di ciascun membro del team.

Ogni individuo è invitato a condividere informazioni in modo tempestivo e a partecipare attivamente alle discussioni contribuendo così al raggiungimento degli obiettivi comuni.

### **5- COMPORTAMENTO DEI CANDIDATI**

Quando i candidati si iscrivono per ottenere una certificazione, si impegnano a seguire un percorso di valutazione che richiede dedizione e professionalità. È fondamentale che dimostrino comportamenti adeguati e rispettino tutte le regole stabilite.

Adottare un atteggiamento positivo e proattivo non solo facilita il processo di valutazione, ma riflette anche l'impegno del candidato verso l'eccellenza e la crescita professionale.

#### **5.1 Onestà e integrità durante il processo di certificazione**

I candidati alla certificazione devono mantenere un comportamento improntato all'onestà e all'integrità durante tutto il processo di certificazione.

È fondamentale che tutte le informazioni fornite siano accurate e veritiere, e che le pratiche seguite rispettino gli standard richiesti. Questo approccio non solo facilita il conseguimento della certificazione, ma contribuisce anche a rafforzare la credibilità e la reputazione del candidato nel settore. Essere trasparenti e onesti dimostra l'impegno del candidato a soddisfare criteri rigorosi di qualità e competenza.

Operare con integrità assicura che la certificazione ottenuta abbia un valore autentico e duraturo, sostenendo il successo professionale e la crescita del candidato nel lungo termine.

#### **5.2 Rispetto della procedura di esame**

I candidati alla certificazione devono seguire rigorosamente la procedura d'esame, come delineato nella *PRI 21 - Procedura Esame CertiCod Full*.

La PRI 21 stabilisce linee guida precise su come affrontare e svolgere l'esame, e il rispetto di queste norme è fondamentale per assicurare che tutti i candidati siano valutati in modo equo e trasparente. Aderire alle indicazioni della PRI 21 dimostra l'impegno del candidato a partecipare al processo in modo professionale, contribuendo a mantenere alti gli standard del sistema di certificazione. Seguendo correttamente la procedura, i candidati tutelano non solo i propri diritti, ma anche quelli degli altri partecipanti, garantendo che l'esame si svolga in maniera giusta e imparziale.

### **5.3 Comportamento durante la prova di esame**

I candidati alla certificazione devono mantenere un comportamento attento e rispettoso durante la prova d'esame online con supervisore, per garantire che l'esperienza sia conforme alle regole e costruttiva.

È fondamentale collegarsi alla piattaforma con un anticipo sufficiente, verificando che la connessione internet e le attrezzature necessarie siano perfettamente funzionanti. Durante l'esame, i candidati devono seguire scrupolosamente le istruzioni del supervisore, mantenendo calma e concentrazione. È importante evitare distrazioni, l'uso di altri dispositivi non consentiti e la presenza di altre persone nella stanza durante l'esame.

In caso di domande o problemi tecnici, una comunicazione chiara e cortese aiuta a creare un ambiente sereno e collaborativo.

Tutte le istruzioni sono descritte nel documento "*Procedura-Esame-CertiCod-FULL*" disponibile sul sito [www.certicod.it](http://www.certicod.it).

### **5.4 Comunicazione con il personale**

Per i candidati alla certificazione, una comunicazione chiara e rispettosa con il personale dell'organismo di certificazione è fondamentale per garantire un processo fluido ed efficiente.

È importante mantenere un dialogo aperto e bidirezionale, in modo che le richieste, i dubbi o i feedback possano essere espressi in modo tempestivo e ascoltati attentamente.

La disponibilità a comunicare in maniera trasparente e professionale con il personale contribuisce a creare un ambiente collaborativo e sereno, in cui i candidati si sentono valorizzati e supportati durante il loro percorso di certificazione.

### **5.5 Segnalazione di irregolarità o problemi**

Per i candidati alla certificazione, segnalare eventuali irregolarità o problemi è essenziale per mantenere l'integrità e la trasparenza del processo di certificazione.

È importante che i candidati si sentano liberi e sicuri nel riferire qualsiasi comportamento scorretto, violazione delle normative o problema che possa influenzare negativamente l'esito dell'esame o la correttezza del processo di certificazione.

Promuovere una cultura in cui le segnalazioni sono considerate un contributo costruttivo permette di risolvere rapidamente le problematiche, garantendo un ambiente equo e sicuro per tutti i partecipanti.

## **6- GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E VIOLAZIONI**

La gestione delle segnalazioni e delle violazioni è fondamentale per garantire un ambiente di lavoro trasparente e rispettoso delle normative. È essenziale che ci siano procedure chiare e accessibili per fare segnalazioni, insieme a un impegno concreto per indagare e risolvere ogni caso con integrità e discrezione.

L'OdC ha implementato un sistema di segnalazione whistleblowing pubblicato sul sito [certicod.it](http://www.certicod.it).

### **6.1 Meccanismi di segnalazione**

I meccanismi di segnalazione e gestione dei reclami sono essenziali per mantenere un ambiente di lavoro sicuro, trasparente e responsabile.

L'OdC ha implementato la Procedura *PRI 12 - Gestione dei reclami* e *PRI 17 Segnalazione di violazioni e Whistleblowing*, che offrono a tutti i dipendenti e stakeholder un canale chiaro e strutturato per segnalare qualsiasi comportamento scorretto, problema o preoccupazione. Queste procedure garantiscono che ogni segnalazione venga presa in considerazione con la massima serietà e affrontata in modo tempestivo e imparziale. Attraverso ciò, l'Organismo mira a trattare e risolvere i reclami in modo equo, proteggendo i diritti di tutte le parti coinvolte e assicurando la riservatezza delle informazioni.

## **6.2 Processo di indagine e risoluzione per i candidati**

I processi di indagine e risoluzione per i candidati sono fondamentali per garantire un ambiente di lavoro equo e trasparente. È importante che ogni passo del processo sia documentato accuratamente e che le decisioni siano prese sulla base di fatti concreti e verificabili. Una gestione trasparente e giusta delle indagini non solo tutela l'azienda da potenziali rischi legali, ma rafforza anche la sua reputazione come datore di lavoro affidabile e rispettoso. Inoltre, un processo di risoluzione efficace dimostra l'impegno verso l'integrità e l'equità.

## **6.3 Conseguenze delle violazioni**

Le conseguenze delle violazioni delle normative e dei regolamenti possono essere gravi. Inoltre, la mancanza di conformità può portare a una diminuzione della qualità dei servizi offerti, mettendo a rischio la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti. Pertanto, è fondamentale che ogni membro interno ed esterno comprenda l'importanza di aderire alle norme e ai valori stabiliti, per prevenire tali conseguenze negative.

## **7 - MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Il miglioramento continuo è un principio fondamentale che guida verso l'eccellenza. Significa impegnarsi costantemente a ottimizzare ogni aspetto delle operazioni aziendali, dai processi interni alla qualità dei prodotti e servizi offerti. Questo approccio richiede una mentalità aperta al cambiamento e una volontà di apprendere dalle esperienze, promuovendo l'innovazione e la crescita. Implementare pratiche di miglioramento continuo non solo aumenta l'efficienza e la produttività, ma rafforza anche la competitività del mercato.

## **8 - REVISIONE E AGGIORNAMENTO PERIODICO DEL CODICE DI CONDOTTA**

Il presente Codice di Condotta sarà sottoposto a una revisione periodica per garantire la sua continua conformità alle normative, compresa la ISO/IEC 17024, e per rispondere a nuove esigenze operative. La revisione sarà condotta almeno una volta all'anno, con la supervisione del CSI e del Responsabile politiche e procedure.

Le modalità specifiche di attuazione, monitoraggio e aggiornamento del Codice, comprese le tempistiche dettagliate e le responsabilità operative, sono disciplinate dalla Procedura *PRI 20 di Applicazione del Codice di Condotta*. Tale procedura definisce i meccanismi di revisione, le modalità di raccolta dei feedback e i processi per gestire eventuali modifiche.

## **9 - FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE**

L'OdC si impegna a garantire che tutti i membri del personale, inclusi collaboratori esterni, esaminatori e candidati alla certificazione, ricevano una formazione adeguata sui contenuti del presente Codice di Condotta.

La formazione mira a:

- Promuovere la consapevolezza dei principi etici e comportamentali delineati nel Codice.
- Garantire che tutto il personale e i candidati comprendano pienamente le loro responsabilità etiche e professionali durante il processo di certificazione.
- Fornire indicazioni pratiche su come applicare il Codice nelle situazioni quotidiane, assicurando che ogni decisione e comportamento siano in linea con i valori dell'OdC.

La formazione sarà parte integrante del percorso di onboarding per nuovi dipendenti e collaboratori. Inoltre, verranno effettuati richiami periodici e aggiornamenti formativi in concomitanza con le revisioni del Codice.

Le modalità di erogazione della formazione e i meccanismi di valutazione della consapevolezza sono definiti nella *Procedura di Applicazione del Codice di Condotta*.

## **10 - APPLICAZIONE DEL CODICE DI CONDOTTA**

L'OdC si impegna ad applicare in modo rigoroso e coerente il presente Codice di Condotta. A tal fine, è stata sviluppata una procedura specifica, che disciplina l'attuazione, la formazione, il monitoraggio e la gestione delle eventuali violazioni. Questa procedura, denominata Procedura di Applicazione del Codice di Condotta, stabilisce le modalità attraverso le quali l'OdC e le sue parti interessate devono conformarsi ai principi etici delineati nel presente documento.

Il rispetto del Codice di Condotta è monitorato costantemente, e il personale è tenuto a partecipare attivamente a processi di aggiornamento e formazione.

Le segnalazioni di violazioni o irregolarità sono trattate secondo le modalità previste nella procedura dedicata.

## **11 - APPLICAZIONE DEL CODICE DI CONDOTTA AI CENTRI AFFILIATI**

Il presente Codice di Condotta si applica anche ai centri affiliati che collaborano con l'OdC per la somministrazione degli esami e altre attività legate al processo di certificazione previste contrattualmente.

I centri affiliati sono tenuti a rispettare gli stessi principi di imparzialità, trasparenza e qualità definiti in questo documento, garantendo che la loro attività sia condotta in conformità con gli standard etici dell'OdC.

In particolare, i centri affiliati devono:

- Aderire ai principi di imparzialità e integrità nel trattamento dei candidati e nell'esecuzione delle loro attività.
- Rispettare le procedure operative definite dall'OdC, incluse le modalità di gestione degli esami e la protezione dei dati.
- Partecipare alle sessioni di formazione e aggiornamento promosse dall'OdC, per garantire una piena consapevolezza dei principi etici e delle procedure operative.

La mancata adesione al presente Codice da parte dei centri affiliati può comportare la revisione o la sospensione del rapporto di collaborazione, in linea con le disposizioni contrattuali e normative.

