

**DECLARAȚIA – ANGAJAMENT A CONDUCERII CERTSIGN
PRIVIND POLITICA SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT - CALITATE – MEDIU -
SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA MUNCII – SECURITATEA INFORMAȚIEI - MANAGEMENTUL
SERVICIILOR**

Viziunea noastră

certSIGN este și va continua să fie un generator de încredere și de siguranță pentru activitățile care se translatează tot mai mult din lumea reală în cea digitală. Transformarea digitală, precum și noile tehnologii aduc foarte multe avantaje, dar și neîncredere și multe vulnerabilități cărora certSIGN le răspunde cu soluții tehnologice avansate. Din lider național, vom deveni un jucător regional important.

Misiunea noastră

Misiunea certSIGN este de:

- A proiecta, dezvolta și furniza produse de securitate IT și servicii electronice sigure prin care să ofere încredere tranzacțiilor și activităților on line. Ne îndeplinim misiunea prin inovare în dezvoltarea soluțiilor de securitate, printr-un înalt nivel de încredere al serviciilor oferite și prin respectarea celor mai înalte standarde internaționale de securitate.
- A obține recunoaștere internă și internațională ca furnizor de servicii de încredere.
- A contribui la dezvoltarea societății prin crearea de plus valoare în domeniul tehnologiilor de nișă din mediul digital și al securității IT.

Politica noastră

Câștigarea încrederii clienților noștri prin:

- tehnologiile avansate pe care le utilizăm
- identificarea și satisfacerea în totalitate a cerințelor acestora
- produse de valoare și servicii ireproșabile.

EXISTĂM CÂT TIMP CLIENȚII NE ALEG

certSIGN este o companie puternică, un partener de succes, implicată în activități dedicate atât clienților și partenerilor, cât și angajaților. Încrederea clienților, succesul și recunoașterea afacerilor companiei sunt generate, în primul rând, de fiecare dintre noi.

Obiectivele politicii calității, mediului, sănătății și securității muncii, securității informațiilor și managementul serviciilor

- ❖ Consolidarea imaginii companiei prin realizarea calității produselor și serviciilor furnizate, în conformitate cu standardele de calitate, în condiții de competitivitate
- ❖ Realizarea unei culturi și a unei mentalități proactive a personalului certSIGN pentru calitatea produselor și serviciilor oferite
- ❖ Menținerea certificării Sistemului de Management Integrat - Calitate – Mediu - Sănătatea și Securitatea Muncii, în conformitate cu standardele de referință și cu normele de management al calității emise de CNCAN
- ❖ Asigurarea resurselor financiare și umane necesare îmbunătățirii continue a sistemelor de management
- ❖ Creșterea nivelului de competență a tuturor angajaților în domeniul sistemelor de management
- ❖ Îmbunătățirea procesului de instruire și conștientizare a personalului privind importanța menținerii și îmbunătățirii sistemului de management integrat
- ❖ Diminuarea impactului asupra mediului al activităților desfășurate în cadrul organizației
- ❖ Conștientizarea importanței problemelor legate de impactul asupra mediului generat de activitățile desfășurate în cadrul organizației
- ❖ Îmbunătățirea comunicării cu părțile interesate interne și externe privind preocupările organizației în domeniul managementul de mediu
- ❖ Asigurarea condițiilor normale de muncă conform reglementărilor în vigoare
- ❖ Urmărirea implicării întregului personal în rezolvarea problemelor specifice privind calitatea, mediul, securitatea și sănătatea muncii, prin stabilirea de obiective specifice, de către șefii locurilor de muncă, pentru toate locurile de muncă
- ❖ Identificarea și satisfacerea nevoilor clienților;
- ❖ Controlul și reducerea costurilor cu serviciile;
- ❖ Să asigurăm predictibilitatea apariției unor nevoi de noi servicii, să promovăm noi servicii și să venim în întâmpinarea potențialilor sau actualilor clienți;
- ❖ Să conferim activității noastre cel mai înalt grad de performanță corelat cu un riguros control al activităților, inclusiv la furnizori din punctul de vedere al îndeplinirii cerințelor serviciilor pe întregul lanț de aprovizionare;
- ❖ Să menținem un sistem de management al serviciilor care să conducă la îmbunătățirea permanentă a calității și securității serviciilor noastre prin:
 - Îmbunătățirea continuă a procesului de relaționare cu clienții și cu furnizorii interni și externi
 - Măsurarea periodică a satisfacției clienților
 - Îmbunătățirea procesului de rezolvare a reclamațiilor
 - Creșterea eficienței și a calității serviciilor prin introducerea procesului de Knowledge Management
 - Introducerea procesului de dezvoltare produse și servicii PDev pentru toate produsele și serviciile de încredere
 - Îmbunătățirea proceselor de incident și problem management
 - Îmbunătățirea proceselor de asset management și configuration management.
- ❖ Să asigurăm motivarea, implicarea și conștientizarea personalului certSIGN cu privire la importanța aspectelor legate de calitatea și securitatea serviciilor;
- ❖ Să asigurăm respectarea și îndeplinirea la timp a angajamentelor;

- ❖ Să identificăm și să evaluăm riscurile în funcție de impactul acestora asupra certSIGN SA, precum și clienților acesteia;
- ❖ Să păstrăm confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea informațiilor aferente serviciilor viitoare sau actual prestate;
- ❖ Să oferim o instruire continuă în domeniul calității și securității serviciilor.

Realizarea politicii și a obiectivelor este posibilă numai printr-o strategie de leadership, cu o abordare sistemică a managementului, conform standardelor de referință - SR EN ISO 9001, SR EN ISO 14001, SR ISO 45001, SR EN ISO/IEC 27001 și SR ISO/IEC 20000-1, normelor de management al calității emise de CNCAN - NMC 01, NMC 02, NMC 07 și NMC 12, având la bază motivarea, adică implicarea oamenilor la toate nivelurile de conducere și execuție. Căutăm întotdeauna excelentul în produsele și serviciile noastre, pentru a satisface toate părțile interesate, prin abordarea pe bază de fapte în luarea deciziilor. Îmbunătățim continuu performanțele de calitate, timp, cantitate, mediu, sănătatea și securitatea muncii, prin orientarea sistematică spre clienții. Prin perseverență, disciplină și participare totală la transformarea Certsign într-o comunitate orientată către satisfacerea clientului, asigurarea și îmbunătățirea calității devine responsabilitatea principală a fiecărui angajat.

Ne angajăm în prevenirea poluării, accidentelor, incidentelor, cu respectarea legislației, a reglementărilor și cerințelor asumate, aplicabile aspectelor de mediu și pericolelor privind sănătatea și securitatea muncii.

Întregul personal al certSIGN este obligat să respecte întocmai prevederile Manualului Sistemului de Management Integrat Calitate-Mediu-Sănătatea și Securitatea Informației, ale Manualului Sistemului de Management al Serviciilor și ale procedurilor asociate și să contribuie activ la îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management Integrat.

Convingerea mea este ca toți membrii companiei înțeleg și susțin angajamentul managementului la stabilirea și asigurarea atingerii obiectivelor, în aplicarea acestei politici (disponibile publicului pe site-ul www.certsign.ro) pentru toate produsele și serviciile noastre, cu scopul îmbunătățirii vieții, a relațiilor și mediului de afaceri.

Managementul organizației, reprezentat de Director General, își asumă angajamentul de a asigura resursele, de a respecta cerințele Sistemului de Management Integrat, de a-l îmbunătăți continuu și de a realiza obiectivele propuse.

Iulie, 2024

Director General,

Adrian Floarea