This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

POLITICA GENERALE
DI CQA CERTIFICATION

CQA Certification si impegna a fornire servizi di certificazione di sistemi di gestione che siano **competenti, coerenti, imparziali e oggettivi**. Ciò significa che CQA Certification si impegna a:

- **Competenza:** Assicurare che il proprio personale e gli auditor possiedano le conoscenze, le abilità e l'esperienza necessarie per valutare la conformità dei sistemi di gestione ai requisiti degli standard applicabili.
- **Coerenza:** Applicare i criteri di valutazione in modo uniforme e coerente a tutti i clienti, garantendo equità e parità di trattamento.
- **Imparzialità:** Condurre le attività di certificazione in modo obiettivo e indipendente, senza subire influenze da interessi personali o pressioni esterne.
- **Obiettività:** Basare le decisioni di certificazione su evidenze oggettive e verificabili, raccolte durante gli audit.

La nostra attività è guidata dai principi fondamentali di **imparzialità, competenza, responsabilità, apertura, riservatezza, reattività ai reclami e approccio basato sul rischio**. Questi principi, derivati dalla norma ISO/IEC 17021, sono alla base del valore e della credibilità delle nostre certificazioni.

__CQA Certification__ si impegna a fornire servizi di certificazione di alta qualità, basati su una solida competenza tecnica, un approccio imparziale e trasparente e una gestione responsabile delle informazioni. I nostri servizi sono progettati per aiutare le organizzazioni a migliorare i propri sistemi di gestione e a dimostrare la loro conformità ai requisiti degli standard internazionali.

Obiettivo Primario:

L'obiettivo primario di CQA Certification è quello di **ispirare fiducia** in tutte le parti interessate, inclusi clienti, autorità e pubblico, che un sistema di gestione certificato da CQA Certification soddisfi pienamente i requisiti definiti. Questa fiducia si basa su:

- **Certificazioni affidabili e credibili:** Le certificazioni rilasciate da CQA Certification devono essere riconosciute come garanzia di conformità e di impegno per la qualità.
- **Competenza e professionalità:** CQA Certification deve essere riconosciuta per la competenza e la professionalità del suo personale e dei suoi auditor.
- **Imparzialità e obiettività:** Il processo di certificazione deve essere condotto in modo imparziale e obiettivo, senza subire influenze esterne.
- **Trasparenza e comunicazione:** CQA Certification deve comunicare in modo chiaro e trasparente i propri processi e le proprie decisioni.

__CQA Certification__ si pone come obiettivo di essere un partner affidabile per le organizzazioni che desiderano certificare i propri sistemi di gestione, garantendo un processo di certificazione rigoroso, credibile e trasparente.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

Impegno per l'Imparzialità:

CQA Certification si impegna a mantenere l'imparzialità in tutte le sue attività di certificazione, ovvero:

- **Agire in modo obiettivo e indipendente:** Le decisioni di certificazione saranno basate solo su evidenze oggettive di conformità, senza essere influenzate da pressioni commerciali, finanziarie o di altra natura.
- **Identificare e gestire i conflitti di interesse:** CQA Certification adotta misure rigorose per identificare e gestire eventuali conflitti di interesse, sia interni che esterni, che potrebbero compromettere l'imparzialità del processo di certificazione.
- **Proteggere il processo di audit:** CQA Certification si assicura che il processo di audit sia condotto in modo equo e imparziale, senza interferenze o pressioni indebite da parte di terzi.
- **Assicurare la competenza e l'integrità degli auditor:** Gli auditor di CQA Certification sono selezionati e formati per garantire la loro competenza, integrità e imparzialità.

Riconosciamo le potenziali minacce all'imparzialità, come l'interesse personale, l'auto-riesame, la familiarità e l'intimidazione, e adottiamo misure rigorose per mitigarle. Le nostre decisioni di certificazione si basano esclusivamente su evidenze oggettive di conformità, raccolte durante gli audit.

CQA Certification *si impegna a garantire che il processo di certificazione sia equo, obiettivo e trasparente. Le decisioni di certificazione saranno prese solo sulla base di evidenze concrete e verificabili, senza subire influenze da fattori esterni.*

Competenza del Personale:

CQA Certification attribuisce grande importanza alla competenza del proprio personale. Riconosciamo che la qualità dei nostri servizi di certificazione dipende direttamente dalle conoscenze, dalle abilità e dall'esperienza dei nostri collaboratori. Per questo motivo, ci impegniamo a:

- **Selezionare accuratamente il personale:** Utilizziamo criteri di selezione rigorosi per assicurarci di assumere solo personale altamente qualificato e con una comprovata esperienza nel settore della certificazione.
- **Fornire una formazione completa:** Offriamo programmi di formazione completi e aggiornati per garantire che il nostro personale sia sempre al passo con le ultime novità in materia di certificazione, standard e normative.
- **Valutare continuamente le competenze:** Monitoriamo e valutiamo costantemente le competenze del nostro personale attraverso audit interni, feedback dei clienti, programmi di mentoring e altre attività di sviluppo professionale.

Questo approccio ci permette di garantire che il nostro personale possieda le conoscenze, le abilità e l'esperienza necessarie per svolgere le proprie attività in modo efficace e professionale, contribuendo alla credibilità e all'affidabilità delle nostre certificazioni.

CQA Certification *investe costantemente nello sviluppo delle competenze del proprio personale, per garantire che i nostri clienti ricevano servizi di certificazione di alta qualità, condotti da professionisti esperti e qualificati.*

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

Responsabilità:

CQA Certification riconosce che la responsabilità di raggiungere e mantenere la conformità ai requisiti del sistema di gestione spetta in ultima analisi all'organizzazione cliente. Comprendiamo che l'implementazione e il miglioramento continuo di un sistema di gestione sono un impegno dell'organizzazione stessa e richiedono un coinvolgimento attivo della direzione e del personale.

Il nostro ruolo, come organismo di certificazione, è quello di valutare in modo obiettivo e imparziale la conformità del sistema di gestione ai requisiti dello standard di riferimento. Questo significa che:

- **Non ci sostituiamo all'organizzazione nella gestione del sistema di gestione.**
- **Non forniamo consulenza sulla progettazione o sull'implementazione del sistema di gestione.**
- **Conduciamo audit indipendenti e rigorosi per valutare la conformità.**
- **Formuliamo giudizi imparziali basati su evidenze oggettive.**

CQA Certification *agisce come un valutatore indipendente e imparziale, fornendo un feedback oggettivo sulla conformità del sistema di gestione e supportando l'organizzazione nel suo percorso di miglioramento continuo.*

Trasparenza e Riservatezza:

CQA Certification si impegna a operare con la massima trasparenza, fornendo al pubblico un accesso chiaro e completo alle informazioni sui nostri processi di certificazione e sullo stato delle certificazioni. Questo impegno si concretizza attraverso:

- **Pubblicazione di informazioni sul sito web:** CQA Certification pubblica sul proprio sito web informazioni dettagliate sui propri processi di certificazione, sulle norme di riferimento, sulle tariffe e sulle modalità di richiesta della certificazione.
- **Comunicazione aperta con le parti interessate:** CQA Certification mantiene una comunicazione aperta e trasparente con tutte le parti interessate, inclusi clienti, autorità, enti di accreditamento e pubblico, rispondendo tempestivamente alle richieste di informazioni e chiarimenti.
- **Accesso ai documenti di certificazione:** CQA Certification garantisce l'accesso ai documenti di certificazione, nel rispetto delle normative sulla privacy e degli accordi di riservatezza con i clienti.
- **Divulgazione di informazioni non riservate:** CQA Certification si impegna a divulgare informazioni non riservate relative ai risultati degli audit, come quelli condotti in risposta a reclami, a specifiche parti interessate che ne facciano richiesta e che dimostrino un interesse legittimo.

Allo stesso tempo, CQA Certification garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai propri clienti, adottando misure rigorose per la protezione dei dati. Queste misure includono:

- **Accordi di riservatezza:** CQA Certification stipula accordi di riservatezza con tutto il personale, gli auditor e i collaboratori esterni, che si impegnano a proteggere la riservatezza delle informazioni dei clienti.
- **Procedure di sicurezza:** CQA Certification implementa procedure di sicurezza per la gestione e l'archiviazione delle informazioni, al fine di prevenire accessi non autorizzati, divulgazione o perdita di dati.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

- **Formazione del personale:** CQA Certification fornisce al proprio personale una formazione continua sulla gestione delle informazioni confidenziali, per sensibilizzarli sull'importanza della riservatezza e sulle modalità di protezione dei dati.

Questo equilibrio tra trasparenza e riservatezza è fondamentale per mantenere la fiducia dei clienti e garantire l'integrità del processo di certificazione.

__CQA Certification__ si impegna a operare con trasparenza, fornendo al pubblico accesso alle informazioni sui nostri processi di certificazione e sullo stato delle certificazioni. Allo stesso tempo, garantiamo la massima riservatezza delle informazioni fornite dai nostri clienti, adottando misure rigorose per la protezione dei dati.

Gestione dei Reclami:

CQA Certification riconosce l'importanza di un'efficace gestione dei reclami come parte integrante del proprio impegno per la qualità e la soddisfazione del cliente. Ci impegniamo a gestire i reclami in modo tempestivo, imparziale ed efficace, cercando di risolvere le questioni sollevate in modo soddisfacente per tutte le parti coinvolte.

A tal fine, CQA Certification ha implementato un processo strutturato per la gestione dei reclami, che prevede:

- **Ricezione e registrazione:** Tutti i reclami ricevuti, indipendentemente dal canale di comunicazione utilizzato (es. email, telefono, lettera), vengono registrati e gestiti secondo una procedura definita.
- **Valutazione preliminare:** Ogni reclamo viene valutato per determinarne la pertinenza e l'ammissibilità.
- **Indagine:** I reclami ritenuti validi sono oggetto di un'indagine approfondita per accertare i fatti e le cause del problema.
- **Decisione:** Sulla base dei risultati dell'indagine, CQA Certification prende una decisione in merito al reclamo, che può includere azioni correttive, misure di compensazione o altre soluzioni appropriate.
- **Comunicazione:** La decisione e le eventuali azioni intraprese vengono comunicate al reclamante in modo chiaro e tempestivo.
- **Monitoraggio:** CQA Certification monitora l'efficacia delle azioni intraprese e verifica la soddisfazione del reclamante.

__CQA Certification__ si impegna ad ascoltare attentamente i propri clienti e le altre parti interessate, a prendere sul serio i loro reclami e a cercare soluzioni efficaci per risolvere i problemi e migliorare i propri servizi.

Approccio Basato sul Rischio:

CQA Certification riconosce l'importanza di adottare un approccio basato sul rischio nella gestione di tutte le proprie attività. Questo significa che CQA Certification si impegna a:

- **Identificare i rischi:** Identificare i rischi che potrebbero compromettere la capacità di CQA Certification di fornire servizi di certificazione competenti, coerenti e imparziali.
- **Valutare i rischi:** Valutare la probabilità che tali rischi si verifichino e il loro potenziale impatto sulle attività di certificazione.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

- **Implementare misure di controllo:** Implementare misure di controllo appropriate per mitigare i rischi identificati e ridurne al minimo l'impatto.
- **Monitorare i rischi:** Monitorare costantemente i rischi e l'efficacia delle misure di controllo, adattando le misure in base alle esigenze.

CQA Certification *adotta un approccio proattivo alla gestione del rischio, cercando di anticipare e prevenire i problemi che potrebbero compromettere la qualità dei nostri servizi di certificazione.*

Miglioramento Continuo:

CQA Certification si impegna a migliorare continuamente i propri servizi e il proprio sistema di gestione, al fine di garantire la soddisfazione dei clienti e la credibilità delle certificazioni rilasciate. Questo impegno si traduce in un processo sistematico di:

- **Monitoraggio delle prestazioni:** CQA Certification monitora costantemente le proprie prestazioni, analizzando indicatori chiave come la soddisfazione del cliente, l'efficienza dei processi e l'efficacia del sistema di gestione.
- **Identificazione delle opportunità di miglioramento:** CQA Certification identifica le opportunità di miglioramento attraverso l'analisi dei dati, il feedback dei clienti, gli audit interni e le revisioni del sistema di gestione.
- **Implementazione di azioni correttive e preventive:** CQA Certification implementa azioni correttive per risolvere eventuali non conformità e azioni preventive per evitare il ripetersi di problemi.
- **Innovazione e sviluppo:** CQA Certification investe nell'innovazione e nello sviluppo di nuovi servizi e soluzioni per rispondere alle esigenze in evoluzione del mercato e dei clienti.

CQA Certification *non si accontenta di fornire servizi di certificazione che soddisfino i requisiti minimi, ma si impegna a migliorare costantemente le proprie prestazioni, per offrire ai propri clienti un servizio eccellente e mantenere la propria posizione di leader nel settore della certificazione.*

Luogo e Data: Budapest, 24/03/25

Martina Schmidt

Nel ruolo di **Direzione Generale**