

POLITICA DELLA QUALITA' DI CSQA

Il Sistema di Gestione di CSQA Certificazioni Srl è orientato a salvaguardare e garantire i seguenti aspetti:

- la conformità alle norme di riferimento per la costituzione e l'attività degli Organismi di certificazione allo scopo di ottenere e mantenere gli accreditamenti / autorizzazioni richiesti;
- la conformità alle norme di riferimento per la costituzione e l'attività degli Organismi di Ispezione (esclusi gli ambiti relativi alle produzioni “DOP/IGP/STG”) allo scopo di ottenere e mantenere gli accreditamenti / autorizzazioni richiesti;
- l'attuazione delle attività di certificazione e di ispezione garantendo la competenza ad ogni livello; in particolare:
 - l'utilizzo, di personale interno qualificato che operi in assoluta libertà;
 - la formazione e l'informazione pianificata del personale operante nelle attività di certificazione e di ispezione;
 - l'utilizzo di laboratori di prova accreditati / qualificati;
 - l'utilizzo di valutatori ed esperti tecnici che siano in possesso dei requisiti di competenza e caratteristiche personali previsti dalle normative internazionali e nazionali. Allo scopo essi sono oggetto di selezione e monitoraggio tendente a valutare tali caratteristiche, nonché di formazione pianificata durante il periodo nel quale operano per conto di CSQA.
 - l'utilizzo di ispettori in possesso dei requisiti di competenza e caratteristiche personali previsti dalle normative internazionali e nazionali e/o, nel caso di attività ispettiva espletata per conto terzi, dei requisiti richiesti dalla Committenza o con questa concordati;
- l'indipendenza e l'imparzialità delle funzioni e del personale impiegato nella attività di certificazione, in particolare:
 - la distinzione e l'assoluta indipendenza e imparzialità delle funzioni proponente la certificazione deliberante la certificazione e di salvaguardia dell'imparzialità;
 - la costituzione e l'assoluta indipendenza e imparzialità del *Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità*, comitato rappresentativo delle parti interessate ed elemento di garanzia della terzietà, dell'imparzialità e dell'indipendenza di CSQA;
- l'indipendenza e l'imparzialità delle funzioni e del personale impiegato nelle attività di ispezione tramite l'assetto organizzativo e l'utilizzo di procedure documentate;
- il rispetto delle prescrizioni normative e legislative relative alla riservatezza e sicurezza dei dati e delle registrazioni;
- l'assoluta trasparenza delle attività di certificazione e di ispezione; in particolare:
 - l'applicazione delle specifiche di spesa, stabilite da proprie tariffe approvate dagli organi responsabili, garantendone l'equità ed uniformità;

- il rispetto dei tempi previsti nelle procedure per l'espletamento delle attività di istruttoria, ispezione, certificazione e sorveglianza;
 - il rispetto delle condizioni di fornitura dei servizi di certificazione e ispezione da parte dei Richiedenti/Organizzazioni e di CSQA stesso;
 - la garanzia che qualsiasi soggetto che ne abbia i requisiti e che richieda il servizio nell'ambito dei settori di attività di CSQA, possa accedere agli schemi di certificazione e ispezione (fatte salve le esclusioni di cui sopra);
 - la costituzione di un Comitato di Appello indipendente, per la gestione dei ricorsi riguardanti l'attività di certificazione, evitando comunque, il più possibile il verificarsi di situazioni che possano originare motivi di ricorso al Comitato di Appello da parte di Richiedenti/Organizzazioni o di terzi;
 - l'accettazione dei giudizi espressi dal Comitato di Appello e la messa in atto delle azioni conseguenti;
- la ricerca della massima soddisfazione dei Richiedenti/Organizzazioni relativamente alla attività di certificazione e di ispezione, mediante:
- accesso allo strumento del reclamo,
 - risposte adeguate e rapide ai reclami sollevati da Richiedenti/Organizzazioni;
 - individuazione delle azioni adeguate a migliorare nel tempo il servizio reso, anche mediante l'utilizzo di questionari per la valutazione della customer satisfaction;
- la verifica del rispetto di quanto previsto nella politica della qualità e del grado di raggiungimento degli obiettivi, mediante verifiche ispettive interne;
- la valutazione periodica dell'adeguatezza degli indirizzi suddetti e degli obiettivi definiti, tramite riesami direzionali periodici e pianificati.

Thiene, 11 Gennaio 2011

CSQA Certificazioni Srl

Il Presidente

Dott. Luigino Disegna

