



## POLITICA

L'Alta Direzione di NQA Italia S.r.l., nel prosieguo NQA, ha definito la presente Politica sulla base dei principi delle norme ISO/IEC 17024, ISO/IEC 17021 e ISO 17020 e si impegna affinché essa sia compresa e attuata a tutti i livelli della propria struttura organizzativa e sia resa pubblica.

Lo scopo complessivo della certificazione di persone e organizzazioni e delle ispezioni consiste nel riconoscere:

- la competenza di una singola persona per eseguire un compito o un lavoro. NQA si assume la responsabilità di garantire che solo le persone che dimostrano la propria competenza ottengano la certificazione
- se il Sistema di gestione di un'organizzazione soddisfi i requisiti specificati dalla norma di riferimento
- se il prodotto, processo, servizio o una loro installazione o progettazione sia conforme a requisiti specifici o generali.

La certificazione delle persone, delle organizzazioni e l'ispezione dei prodotti, processi, servizi fornisce valore attraverso la fiducia e la credibilità pubblicamente riconosciute. La fiducia del pubblico si fonda su una valutazione efficace, imparziale e competente effettuata da una terza parte, riconfermata a intervalli definiti. NQA si impegna ad agire in maniera responsabile, in modo da dare fiducia alle parti interessate circa le proprie competenza, imparzialità ed integrità.

NQA si impegna a:

- favorire la sensibilizzazione al ruolo strategico della certificazione delle Figure Professionali e dei Sistemi di gestione aziendali e alla determinazione della conformità di prodotti, processi, servizi, promuovendo ricerche, studi e convegni sul tema;
- svolgere attività di informazione e aggiornamento sulla certificazione delle Figure Professionali e dei Sistemi di gestione aziendali e sulle ispezioni anche per promuovere la responsabilità sociale e l'innovazione etica;
- fissare annualmente gli obiettivi, tra i quali è fondamentale quello di rilasciare certificazioni e giudizi di conformità che infondano fiducia, in tutte le parti coinvolte e che soddisfino i requisiti delle norme di base ISO/IEC 17024, ISO/IEC 17021 e ISO/IEC 17020 derivanti da una valutazione imparziale e competente.

I Principi costituiscono la base per i requisiti di prestazione specifici che NQA ha adottato per il suo Sistema di Gestione. Tali Principi sono applicati come guida per le decisioni che possono essere necessarie anche in situazioni impreviste e rappresentano la base della presente Politica.

I Principi necessari per infondere fiducia alle Parti Interessate comprendono:

### **Principio dell'Imparzialità**

L'Alta Direzione di NQA riconosce l'importanza fondamentale dell'imparzialità e dell'obiettività nello svolgimento della propria attività di certificazione delle Persone e dei Sistemi di gestione aziendali e nelle ispezioni dei prodotti, processi, servizi si impegna ad identificare e indagare tutte le relative minacce ma anche quelle relative alla competenza, alla riservatezza, alla comunicazione, alla corretta gestione dei reclami e qualora ne venisse identificata qualche altra, si impegna a documentare e dimostrare come eliminare o minimizzare queste minacce.

In particolare, l'Alta Direzione, sottoscrivendo la dichiarazione di imparzialità, si impegna ad attuare sempre una valutazione equa, valida e affidabile, basata esclusivamente sulle evidenze oggettive e non influenzata da altri interessi o da altre parti. Si impegna altresì ad identificare e analizzare i possibili conflitti di interessi derivanti dalle attività di certificazione e a eliminarne tutte le cause potenziali identificate sia che provengano dall'interno di NQA, sia dalle attività di altre persone o Organismi o Organizzazioni esterne.

Al fine di ottenere e mantenere fiducia circa la percezione che le decisioni di NQA sulla certificazione delle Persone e dei Sistemi di gestione aziendali non siano influenzate da altri interessi o da altre parti in causa, tali decisioni si basano su evidenze oggettive di conformità o non conformità, ottenute in sede di esame o di audit. Tali decisioni sono verificate, ai fini della delibera dei Certificati, da un Decision Maker.

NQA nella propria analisi dei rischi, al fine di mitigare le seguenti minacce all'imparzialità:

- a) minacce da interessi propri;
- b) minacce derivanti da pregiudizi personali;
- c) minacce derivanti da familiarità o fiducia;
- d) minacce derivanti da intimidazioni;
- e) minacce derivanti da interesse di natura economico/finanziaria;

valuta periodicamente i rischi connessi, stimati come ammissibili, e determina le azioni conseguenziali.

Al fine di monitorare la potenziale minaccia all'imparzialità dovuta al fatto che le Persone e le Organizzazioni siano fonte di reddito, NQA effettua l'Analisi dei Rischi delle attività svolte all'interno e di quelle affidate all'esterno, ha elaborato i Tariffari, nonché una Politica per gli sconti.

### **Principio della Competenza**



Per rilasciare certificazioni e giudizi di conformità che ispirino fiducia, NQA ha elaborato e applica procedure documentate per valutare la necessaria competenza del proprio personale interno ed esterno e per pianificare la loro formazione e aggiornamento.

#### **Principio della Riservatezza**

NQA garantisce la riservatezza su ogni informazione di pertinenza delle Persone e delle Organizzazioni che richiedono la certificazione/ispezione di cui viene a conoscenza nel corso del servizio di valutazione, in quanto tutto il personale sia interno che esterno (Decision Maker, Comitati, Commissari di Esame, Auditor, Esperti tecnici, Ispettori, ecc.) sottoscrivendo contrattualmente, un impegno alla "imparzialità/riservatezza", si impegna ad improntare il suo comportamento oltre che sulla professionalità anche sulla lealtà e sulla buona fede, rispettando l'impegno di riservatezza su tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc.) e/o informazioni di cui possa venire a conoscenza nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni in conformità alle leggi e norme applicabili in vigore.

#### **Principio della tutela dei dati e delle informazioni**

NQA si impegna a trattare i dati personali di cui viene a conoscenza in maniera da garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali

#### **Principio della Trasparenza**

Essendo la trasparenza un principio base per accrescere la percezione di valore nelle attività di certificazione delle Persone e delle Organizzazioni e delle ispezioni, NQA assicura l'accesso al pubblico e divulga in tempo reale, principalmente attraverso il proprio sito web, le informazioni circa i suoi processi di esame e di certificazione/ispezione e circa lo stato delle certificazioni (per esempio il rilascio, l'estensione, il mantenimento, il rinnovo, la sospensione, o la revoca della certificazione) di tutte le Persone/Organizzazioni certificati da NQA.

#### **Principio della rapida ed efficace risposta ai reclami**

L'accesso alla procedura dei reclami è divulgato, attraverso il sito web ed i Regolamenti.

La rapida ed efficace risposta ai reclami costituisce un mezzo importante di protezione per NQA, per le Organizzazioni certificate, per le Persone iscritte nei Registri, per gli utilizzatori delle certificazioni/ispezioni e in generale per tutte le parti interessate contro errori, omissioni, servizi/prodotti difettosi o comportamenti irragionevoli.

#### **Principio della responsabilità**

NQA si assume la responsabilità di ottenere evidenza oggettiva sufficiente sulla quale basare la propria decisione relativa alla certificazione delle Persone e delle Organizzazioni e ai propri giudizi di conformità dei prodotti, processi, servizi.

Il Sistema di gestione implementato da NQA per la certificazione delle Persone e delle Organizzazioni e per le ispezioni dei prodotti, processi, servizi contribuisce a rendere efficace i processi di valutazione, certificazione e ispezione, e dei risultati attesi relativi all'attuazione della norma di sistema di gestione e della conformità ai requisiti di certificazione.

Contribuisce altresì a:

- analizzare e recepire i bisogni del mercato della certificazione delle Figure Professionali e dei sistemi di gestione
- garantire l'accesso alla certificazione/ispezione da parte di coloro che ne faranno richiesta, senza discriminazioni, e compatibilmente con quanto previsto dalla normativa applicabile
- sorvegliare il rispetto da parte delle Figure Professionali certificate del Codice di Deontologia Professionale a loro applicabile
- sorvegliare sulle prestazioni e sul mantenimento delle competenze delle Figure Professionali e dei requisiti del sistema di gestione anche attraverso le sorveglianze ed il rinnovo periodico della loro certificazione
- fornire un servizio in grado di valorizzare le competenze dei Professionisti certificati, contribuendo a creare nuove opportunità di lavoro
- definire una serie di indicatori per la qualità da sottoporre a riesame periodico da parte dell'Alta Direzione.
- attuare, in modo efficace e flessibile, misure organizzative ed azioni appropriate tali da prevenire i problemi piuttosto che risolverli qualora si manifestino
- specificare le interfacce, le responsabilità e gli incarichi per il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati;
- controllare l'uso e l'applicazione dei documenti impiegati per la certificazione delle Persone, dei sistemi di gestione e delle ispezioni
- aggiornarsi costantemente sull'evoluzione delle normative e più in generale sugli sviluppi nazionali ed internazionali in materia di certificazione/ispezione.

NQA ha istituito un Comitato di salvaguardia dell'imparzialità (CSI) che esegue il suo compito di vigilanza verificando, in sede del proprio riesame, tutte le informazioni attinenti all'imparzialità, alla competenza, alla riservatezza, alla trasparenza, alla comunicazione, alla gestione dei reclami, all'iter di certificazione/ispezione, la politica degli sconti applicata, il sistema di gestione. Le decisioni del CSI sono vincolanti per NQA.



*inglobate*