



CIRCULARES

CIR-012 | Declaración de la Política de la Calidad

CIR-012
Rev. 0
Fecha: 18.05.2024
Página 1 de 1

Para: Partes interesadas
Sujeto: Declaración de la Política de la Calidad
Referencia: ISO 17021-1 | Requisito 10.2.1
Reemplaza a: CIR-008 | 07.10.23

Propósito de la circular

Esta circular presenta a las partes interesadas la última revisión de nuestra Política de la Calidad.

Aplicabilidad

Aplica a todas las actividades desarrolladas por Novaveritas.

Propósito de la Política de la Calidad

La Política de la Calidad es un documento formal mediante el cual nuestra organización establece el compromiso de una organización con la calidad en la prestación del servicio de certificación. Esta política sirve como la base para el sistema de gestión de la calidad de la Novaveritas y proporciona una declaración clara de nuestros principios en relación vinculados con la calidad.

.....



POLÍTICA DE LA CALIDAD

Novaveritas S.A. es un organización paraguaya comprometida con la excelencia en la prestación del servicio de certificación a nuestros clientes y fundamentamos nuestra política de la calidad basándonos en varias dimensiones fundamentales: responsabilidad, receptividad, imparcialidad, y mejora continua. En este sentido, nos comprometemos a proporcionar servicios de certificación de sistemas de gestión de alta calidad, imparciales y confiables, que cumplen con los requisitos de la norma ISO/IEC 17021. Nuestro objetivo es fomentar la confianza de todas las partes interesadas mediante la evaluación competente e imparcial de los sistemas de gestión de nuestros clientes.

Cumplimiento:

Nos comprometemos a llevar a cabo nuestros servicios con la máxima responsabilidad y profesionalismo, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como con los estándares de calidad y ética en la prestación de servicios de certificación, manteniendo la imparcialidad, objetividad y confidencialidad en todas nuestras actividades de certificación.

Receptividad:

Nos esforzamos por comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, mediante la identificación de sus requerimientos y la prestación de servicios de alta calidad. Estamos comprometidos con la comunicación abierta y efectiva con nuestros clientes, brindando soluciones a sus inquietudes y necesidades de manera oportuna y eficiente.

Respuesta a reclamos:

En caso de presentarse reclamos o quejas de nuestros clientes, nos comprometemos a atenderlos de manera efectiva y eficiente, garantizando la confidencialidad y la integridad de la información recibida. Estamos comprometidos con la evaluación de los reclamos y la toma de medidas correctivas en caso de ser necesario, buscando siempre la satisfacción del cliente.

Mejora continua:

Nos esforzamos por mejorar de manera continua nuestros servicios y procesos, a través de la identificación y evaluación de oportunidades de mejora en nuestros servicios y sistemas de gestión, así como la gestión del riesgo. Estamos comprometidos con la implementación de acciones de mejora y la medición del impacto de estas en nuestros procesos y servicios de certificación.

Marcelo Carrillo Olivier
Alta Dirección



NOVAVERITAS S.A.

DOC 001 | Política y Objetivos de la Calidad

Crea: ESG | Aprueba: CEO

DOC-001
Rev. 3
Fecha: 20.05.2024
Página 2 de 3

Objetivos de la Calidad

Política	Objetivo	Meta	Plan de Calidad	Toca revisar el
Cumplimiento	Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos aplicables	Cumplir sobre el 90%	001-01	19.12.2024
	Mantener la excelencia los estándares de calidad y ética en la prestación de servicios de certificación	Cumplir sobre el 98%	001-02	19.12.2024
	Evaluar el riesgo a la imparcialidad al menos una vez al año	Cumplir sobre el 98%	001-03	19.12.2024
Receptividad	Comprender las necesidades de nuestros clientes y otras partes interesadas	Cumplir sobre el 90%	002-01	19.12.2024
	Mantener el proceso de comunicación con el cliente abierto a través de varios canales	Cumplir sobre el 90%	002-02	19.12.2024
	Analizar el nivel de satisfacción de nuestros clientes y otras partes interesadas.	Cumplir sobre el 90%	002-03	19.12.2024
Respuesta a reclamos	Investigar, analizar y procesar los reclamos y quejas de nuestros clientes y otras partes interesadas; en la medida que sean pertinente solucionar e informar	Cumplir sobre el 90%	003-01	19.12.2024
	Dar respuesta a las consultas, quejas y reclamos de nuestros clientes en un plazo no mayor a las 24 horas.	Cumplir sobre el 90%	003-02	19.12.2024
	Mantener el proceso de comunicación con el cliente abierto a través de varios canales	Cumplir sobre el 90%	002-02	19.12.2024



Mejora Continua	Emprender las acciones que sean necesarias para establecer un proceso de mejora eficaz	Cumplir sobre el 90%	004-01	19.12.2024
	Auditar y Revisar el sistema de gestión un mínimo de una vez al año	Cumplir sobre el 90%	004-02	19.12.2024
	Gestionar el riesgo amenaza y el riesgo oportunidad en cada proceso identificado en la organización	Cumplir sobre el 90%	004-03	19.12.2024

Historia de Revisiones

Rev. N°	Fecha	Asiento	Autoriza
0	01.12.2022	Redacción original	CEO
1	07.10.2023	Se reemplaza el logo organizacional	CEO
2	20.12.2023	Se cambia el nombre del documento en el sentido que se lea “Política y Objetivos de la Calidad” y se vinculan los objetivos de la calidad	CEO
3	20.05.2024	Se reemplaza el concepto “responsabilidad” por “cumplimiento; se agrega el párrafo en el cual se hace expresa mención a “comprometemos a proporcionar servicios de certificación de sistemas de gestión de alta calidad, imparciales y confiables”; se agrega el requisito de la ISO 17021-1 como referencia.	CEO