

# Políticas y objetivos generales

La finalidad de Kaizen Auditoría y Certificación es ofrecer servicios de evaluación de la conformidad y certificación de sistemas de gestión basados en normas internacionales.

Nuestro objetivo principal es ofrecer una certificación que inspire confianza y para ello, la dirección de Kaizen se compromete a promover las siguientes políticas:

## 1. Imparcialidad

---

Kaizen prestará sus servicios con imparcialidad, es decir, con independencia, objetividad, ausencia de conflictos de intereses, ausencia de sesgos, carencia de prejuicios, neutralidad, justicia, actitud abierta, ecuanimidad, actitud desinteresada y equilibrio.

Todas las actividades y relaciones de Kaizen serán evaluadas para determinar si pueden suponer una amenaza para la imparcialidad, gestionándose los posibles conflictos de intereses de forma adecuada. Para ello Kaizen realizará un análisis de riesgos para la imparcialidad y consultará con una representación de las partes interesadas en la certificación, a través de la Comisión de imparcialidad.

Todo el personal de Kaizen deberá comprometerse con la imparcialidad, debiendo comunicar a la dirección cualquier posible amenaza para ésta que identifique.

## 2. Confidencialidad

---

Kaizen no divulgará información de los clientes que sea confidencial. Para ello, todo el personal y organizaciones que colaboren con nosotros y puedan tener acceso a este tipo de información tendrá que firmar los correspondientes compromisos de confidencialidad.

Este compromiso se establecerá con los clientes en los contratos de certificación.

## 3. Calidad

---

El objetivo de Kaizen es conseguir la más alta calidad en la prestación de servicios en el sector de las entidades de certificación, mediante la máxima satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, siempre manteniendo presentes los principios de imparcialidad, competencia, responsabilidad, transparencia y confidencialidad. Para ello:

- Se fomentará la máxima competencia e implicación de todo el personal que participe en los procesos relacionados con la certificación
- Se buscará la mejora continua en la gestión, aplicando un enfoque basado en los riesgos, buscando la optimización de los procesos para poder ofrecer un servicio de mejor calidad y más competitivo
- Se atenderán debidamente las quejas recibidas y se dará respuesta oportuna
- Se cuidará la imagen y el prestigio como entidad de certificación, a través de la acreditación y las buenas prácticas

El Comité de dirección

En Valencia, a 23 de agosto de 2018.