
	Kodi i dokumentit: PO-ITWB-01		
	POLITIKA E CILESISE E SHOQERISE INTER.TEK WESTERN BALKANS		
kmoco@intertek-wb.com	Version: 1	Data Efektive: 06.11.2019	Faqe: 1

Politika e cilësisë

ITWB PROPERTY

	Kodi i dokumentit: PO-ITWB-01		
	POLITIKA E CILESISE E SHOQERISE INTER.TEK WESTERN BALKANS		
kmoco@intertek-wb.com	Version: 1	Data Efektive: 06.11.2019	Faqe: 2

1. Hyrje


Politika për Cilësinë

Politika e Cilësisë përcakton synimet e përgjithshme në lidhje me cilësinë dhe është themeluar nga menaxhmenti i Trupës Çertifikuuese ITWB.

Politika e Cilësisë është si më poshtë:

- Trupa Çertifikuuese ITWB, operon një sistem të dokumentuar të Menaxhimit të Cilësisë që përputhet me kërkesat e Standardit ISO/IEC 17024:2012.
- Trupa Çertifikuuese ITWB, operon procedura të strukturuar dhe efektive për menaxhimin e ndryshimeve, duke ruajtur përmirësimin e vazhdueshëm të Sistemit të Menaxhimit të Cilësisë në lidhje me moskonformitetet e identifikuar dhe ndryshimet në kërkesat dhe kushtet e brendshme, si dhe të jashtme.
- Trupa Çertifikuuese ITWB, planifikon detyrat e tij bazuar në burimet e stafit dhe ngarkesën e vlerësuar të punës në mënyrë të tillë që marrëveshjet për afatet kohore të përmbushen gjithmonë.
- Trupa Çertifikuuese ITWB, siguron shërbimet e tij në mënyrë të paanshme dhe jodiskriminuese për të gjithë aplikuesit, aktivitetet e të cilave janë në fushën tonë të veprimit, duke iu përmbajtur rregullave të Skemës, pavarësisht nga statusi i Sponsorit potencial të një certifikimi.
- Trupa Çertifikuuese ITWB ofron shërbimet e tij me çmime të përshtatura për kushtet e tregut për të gjithë aplikuesit, aktivitetet e të cilave janë brenda fushës sonë të veprimit, pa kushte financiare ose kushte të tjera të panevojshme.
- Procedurat sipas të cilave operon Trupa Çertifikuuese ITWB, administrohen në mënyrë jodiskriminuese.
- Trupa Çertifikuuese ITWB, merr përgjegjësinë e plotë për të gjitha vendimet që kanë të bëjnë me dhënie, mbajtjen dhe tërheqjen e certifikimit.
- Trupa Çertifikuuese ITWB ka themeluar Bordin e Çertifikimit, për të mundësuar pjesëmarrjen e të gjitha palëve të interesuara në zhvillimin e politikave dhe parimeve lidhur me përmbajtjen dhe funksionimin e sistemit të certifikimit.

1.1 Trupa çertifikuuese ITWB, është e përkushtuar për të siguruar që çertifikimet e ofruara janë transparente dhe të arritshme dhe mbështeten në përmbushjen e kërkesave në një standard të lartë të përsosmërisë, së dyti Trupa çertifikuuese ITWB, është 100% e përkushtuar ndaj kënaqësisë së klientit. Shkurtimisht, ajo përpiket të tejkalojë pritjet në secilën fazë brenda procesit të certifikimit.

	Kodi i dokumentit: PO-ITWB-01		
	POLITIKA E CILESISE E SHOQERISE INTER.TEK WESTERN BALKANS		
kmoco@intertek-wb.com	Version: 1	Data Efektive: 06.11.2019	Faqe: 3

1.2 Trupa çertifikuese ITWB, njeh që kërkesat e klientëve të tij mund të ndryshojnë në faza të ndryshme të organizimit të tyre ose përparimit drejt një kualifikimi. Staf i Trupës çertifikuese ITWB dhe bashkëpunëtorët do të marrin përditësime rregullative mbi praktikat e mira të shërbimit të klientit dhe do të udhëzohen që t'u përgjigjen në mënyrë të përshtatshme nevojave të ndryshueshme të klientëve në çdo kohë.

1.3 Trupa çertifikuese ITWB, kupton se në rrethana të caktuara klientët mund të paraqesin me kërkesa individuale dhe prandaj do të kërkojnë të ndryshojnë politikën e saj të përgjithshme, nëse një varg i tillë ndihmon një klient për të hyrë në shërbimet e saj të çertifikimit.

2. Mundësi të barabatra për të gjithë

2.1 Trupa çertifikuese ITWB, është plotësisht e angazhuar për një politikë të barazisë së mundësive dhe diversitetit. Ai kërkon të sigurojë që aksesit në çertifikimet e saj, të jetë në dispozicion për të gjithë ata që mund të arrijnë standardin e kërkuar dhe që politika dhe praktikat e tij të jenë të lira nga diskriminimi dhe në përputhje me legjislacionin aktual si vijon:

2.2 Trupa çertifikuese ITWB, do të sigurojë që nuk ka pengesa të panevojshme për të arriturat dhe të punohet drejt prodhimit të dokumentacionit të saj në një gjuhë të qartë e të pastër e cila është e lirë nga paragjykimet.

2.3 Trupa çertifikuese ITWB, do të garantojë vlerësimin e drejtë të të gjithë kandidatëve duke përfshirë ato me nevoja të veçanta të vlerësimit dhe do të mbajë procedurat e saj të përshtatshme, nën rishikim të vazhdueshëm.

2.4 Trupa Çetrikuese ITWB, do të jetë gjithnjë në ruajtjen e integritetit të çertifikimeve të saj, në përputhje me politikën e aksesit të hapur ndaj publikut dhe personave të çertifikuar.

2.5 Trupa çertifikuese ITWB, do të aplikojë politikën e tij për barazinë e mundësive për të gjithë stafin, të cilët nga ana e tyre do të kërkojnë të kalojnë këtë informacion tek kandidatët e tyre. Politika e Cilësisë, është e aksesueshme për publikun edhe nëpërmjet faqes së saj të internetit.


2.6 Trupa çertifikuese ITWB do të hartojë një procedurë monitorimi për të siguruar që të jenë në dijeni të përgjegjësive të tyre në sigurimin e barazisë së mundësive dhe t'i përmbahen udhëzimeve të Trupës çertifikuese ITWB, për të bërë rregullime të arsyeshme.

2.7 Trupa çertifikuese ITWB, do të sigurojë një procedurë efektive për apelimet dhe ankesat dhe do të sigurojë se stafi i trupës çertifikuese dhe kandidatët janë në dijeni të kësaj procedure.

3 Objektivat për të përmbushur kërkesat e Standardit ISO/IEC 17024: 2012

3.1 Trupa çertifikuese, angazhohet të pajtohet plotësisht me kërkesat e Standardit ISO 17024: 2012.

Objektiv kryesor ne aktivitetin e ITWB eshte:

	Kodi i dokumentit: PO-ITWB-01		
	POLITIKA E CILESISE E SHOQERISE INTER.TEK WESTERN BALKANS		
kmoco@intertek-wb.com	Version: 1	Data Efektive: 06.11.2019	Faqe: 4

- Përbushja e kërkesave për akreditim në përputhje me politikat dhe procedurat e DPA
- Garantimi i një vleresimi të paanshem dhe objektiv të klienteve;
- Promovimi i përmirësimit të rendesise së certifikimeve;
- Zbatimin e ligjshmerise dhe standardeve mbi procesin e certifikimit.
- Të gjitha detyrat duhet të të ekzekutohen brenda afateve kohore të dakorduara me konsumatorët tek Trupës Çertifikuese, veçanërisht në vijim:
 - Raportet e pranuar në detyrat e certifikimit duhet të rishikohen dhe të përgjigjen brenda afatit të caktuar me klientin.
 - Për të përbushur pritjet nga konsumatorët, si dhe palët e tjera të interesuara, në lidhje me nivelin e gjykimit në rishikimet e certifikimit.
 - Vlerësimet dhe certifikatat kryhen me burimet financiare të ofruara nga klientët.
 - Është e rëndësishme, që koha dhe paratë të shpenzohen në mënyrë efektive, në lidhje me përmirësimin e dobësive, të identifikuar gjatë krijimit dhe ruajtjes së besimit të publikut në sistemin e certifikimit.

3.2 Në këtë kontekst, ITWB kontribuon për zhvillimin e një kulture cilësie, përmes kualifikimeve dhe perditësimeve të ekzaminuesve të skemave të ndryshme duke promovuar rritjen e një sistemi raportesh të bazuar mbi specifika dhe në sigurimin e garancive dhe të besueshmërisë. Përmes rritjes së kultures së cilësisë, ITWB synon të mbështesë dhe të inkurajojë individët/kompanitë për përmirësim të vazhdueshëm.


3.3 Si një organ i pavarur, ITWB, siguron akses të lirë për certifikim, të gjithë personave që aplikojnë për tu certifikuar dhe nuk do të adoptojë politika dhe procedura diskriminuese për aplikantët/kandidatët/person i certifikuar, ose t'i trajtojë ata në një mënyrë diskriminuese.

3.4 Ky angazhim, së bashku me fshehtësinë e të gjithë informacionit dhe transparencës së procedurave të miratuara, janë realizuar në përputhje me standartet ndërkombëtare, evropiane dhe shqiptare, që rregullojnë aspekte në veprimtarinë e organizmave certifikues, duke siguruar një nivel shërbimi dhe formë që mund të njihet në çdo vend.

4. Paanësia.

4.1 Periodikisht ITWB verifikon manaxhimin e rreziqeve të mundshme për paanësinë e saj duke informuar të gjithë subjektet e identifikuar dhe duke i ftuar që të njoftojnë për eventuale pozicioni që duhet të vleresohen.

4.2 Për të qënë kompetente dhe të njihet si e tillë, ITWB ndjek një politikë të specializimit të lartë në sektorin e saj, duke ndjekur aktivitete të standartizimit, duke bashkëpunuar në mënyrë aktive në realizimin dhe zbatimin e udhëzimeve për sektorët e kompetencës së saj, në zhvillim dhe në veçanti trajnimin e personelit të saj, dhe çdo realitet tjetër që ka të bëjë me kulturën e cilësisë dhe të vlerësimit.

	Kodi i dokumentit: PO-ITWB-01		
	POLITIKA E CILESISE E SHOQERISE INTER.TEK WESTERN BALKANS		
kmoco@intertek-wb.com	Version: 1	Data Efektive: 06.11.2019	Faqe: 5

4.3 ITWB siguron dallim midis veprimtarisë së çertifikimit dhe çdo aktiviteti tjetër të kryer në përputhje me objektivat ligjore.

Për zbatimin e qëllimeve statutore, ITWB përdor ;

- aktivitetet e çertifikimit.
- organizimin dhe pjesëmarrjen në ngjarje, konferenca, kongrese dhe seminare;
- promovimin e studimeve të shumta mbi çështje të veçanta, në bashkëpunim me agjencitë e tjera.

5. Auditimi dhe rishikimi i menaxhimit:

5.1 Për të siguruar që çertifikimi në trupën çertifikuese ITWB, është duke u zbatuar sipas kërkesave të specifikuara, auditimet e brendshme dhe rishikimet e menaxhimit duhet të kryhen së paku një herë në vit për të verifikuar përputhshmërinë e Sistemit të Cilësisë, me kërkesat e Standardit ISO/IEC 17024:2012.

5.2 Raportet e auditimit të brendshëm të ITWB, janë të mjaftueshme në thellësi dhe gjurmueshmërinë për rishikimin e menaxhimit dhe vlerësuesit e kolegëve të jenë në gjendje të gjykojnë mbi efektivitetin e auditimit. Secili aspekt i sistemeve të çertifikimit të ITWB, i nënshtrohen rishikimeve periodike.

5.3 Ankesat dhe kontestimet lidhur me menaxhimin e çertifikimeve ose ndonjë aktiviteti tjetër dhe që nuk janë zgjidhur duke përdorur strukturat organizative ekzistuese, vendosen nën kujdesin e komiteteve teknike dhe është impenjimi im në ndjekjen dhe përbërjen e tyre.

Tirane, me 06.11.2019

Administrator ITWB
Krista Moço