



MG-Doc-004
“POLITICA DE LA CALIDAD Y
COMPROMISO DE LA DIRECCION”

Fecha 1º Ed.: 2012.08

Edición N° 7 Fecha: 2019.03

Página: 1 de 4

MANUAL DE LA
CALIDAD

Elaborado/Modificado:
Johana López
Gerente de operaciones

Revisado/Aprobado:
Daniel González
Gerente General

1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

CERTILAB LABORATORIOS LTDA., como evidencia de su compromiso para el desarrollo y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, establece lo siguiente:

- Generar y comunicar a los miembros de la organización la política de la calidad y los objetivos asociados a la misma.
- Comunicar la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, tanto legales como reglamentarios, de manera de preservar la confianza en la actividad del laboratorio.
- Revisar periódicamente la adecuación y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos para la correcta implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Basar su actividad en procedimientos documentados, que garanticen su compromiso con la imparcialidad, con el fin de resguardar la confianza en su competencia, juicio o integridad operativa, comprometiéndose a respetar la siguiente política de la imparcialidad:

POLÍTICA DE IMPARCIALIDAD

Laboratorio CERTILAB se declara una organización independiente, que solo se dedica a labores asociadas al desarrollo de ensayos microbiológicos de aguas, alimentos, utensilios, superficies, ambiente y manipuladores, por lo que todo el personal que participa o influye en las actividades de ensayo, se encuentra libre de compromisos en otras actividades que pueda suponer un conflicto con su independencia de juicio e integridad en lo relativo a sus actividades.

Todo el personal del laboratorio se encuentra técnicamente capacitado y desarrollan su labor con el máximo rigor y total independencia. Los procesos y procedimientos del Laboratorio aseguran que ninguna persona u organismo externo pueda influir en los resultados de los ensayos.

Cualquier discrepancia por parte del cliente en relación con los resultados de los ensayos será resuelta aplicando los procedimientos establecidos y asegurando la total imparcialidad del Laboratorio.

- Con respecto al compromiso de la confidencialidad de la información, Laboratorio CERTILAB declara que:
 - a) Es responsable de la gestión de toda información obtenida o creada durante la realización de sus actividades.
 - b) Informara al cliente con antelación, acerca de la información que pretenda poner al alcance del público. Excepto por la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando lo acuerdan el Laboratorio y el cliente (por ejemplo, con el propósito de responder a las quejas), cualquier otra información se considera información del propietario y se considera confidencial.
 - c) Cuando el Laboratorio sea requerido por Ley o autorizado por las condiciones contractuales, para revelar información confidencial, se notificara al cliente o a la persona interesada la información proporcionada, salvo que esté prohibido por Ley.
 - d) La información acerca del cliente, obtenido de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una persona que presenta una queja, los organismos reglamentarios) es también considerada como confidencial entre el cliente y el Laboratorio. El proveedor (fuente) de esta información, se mantendrá como confidencial por parte del Laboratorio y no se compartirá con el cliente, a menos que se haya coordinado con la fuente.
 - e) Para asegurar la protección de la información confidencial y los derechos de propiedad del cliente, incluyendo la protección del almacenamiento y la transmisión electrónica de los informes de resultados, Laboratorio CERTILAB ha desarrollado el procedimiento MG-Pro-004: “Informes de resultados y notificaciones a los clientes”, el que se encuentra a disposición de todos nuestros clientes.y establece como política:

**POLITICA PARA ASEGURAR LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
CONFIDENCIAL Y LOS DERECHOS DE PROPIEDAD DE LOS CLIENTES**

Laboratorio CERTILAB reconoce que los resultados de los análisis de muestras son de propiedad del cliente que paga por ello; que el laboratorio no hará uso indebido de dicha información, que no la utilizara para propósitos diferentes a los acordados o contratado con el cliente, a menos que medie autorización escrita del cliente. Así mismo, el laboratorio garantiza, mediante el procedimiento MG-Pro-004, que toda la información confidencial a la que tiene acceso, es de uso solo para los fines del acuerdo o contrato con el cliente, lo que incluye el compromiso de confidencialidad por parte de todo el personal del Laboratorio, posibles subcontratistas o personal externos (de haberlos) o cualquiera que actúe a nombre del Laboratorio, protegiéndola contra accesos no autorizados o divulgaciones a terceros, excepto cuando sea requerido por ley, en cuyo caso se dará aviso por escrito al cliente..

2.- POLÍTICA DE LA CALIDAD

2.1.- Establecimiento e implementación de la Política de la Calidad

CERTILAB LABORATORIO LTDA. promueve el cumplimiento con los requerimientos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios, y la mejora continua de sus procesos, puntos que sustentan la Política de la Calidad, estando esta difundida, entendida, implementada y mantenida a través de todos los niveles de la organización, ya sea en forma física o digital. La alta gerencia asume formalmente el compromiso con la calidad, a través de su Política de la Calidad, la que se describe a continuación.

2.2.- Texto de la Política de la Calidad

CERTILAB LABORATORIO LTDA. asume formalmente el compromiso con la calidad, a través de su Política de la Calidad, la que se describe a continuación.

POLÍTICA DE LA CALIDAD

Laboratorio CERTILAB es un laboratorio de análisis microbiológico en aguas, alimentos, utensilios, superficies, ambiente y manipuladores, que tiene como Política de la Calidad proporcionar a sus clientes resultados confiables, con un tiempo de respuesta de acuerdo a los compromisos establecidos con el cliente y basado en una mejora continua de su sistema de gestión.

La gerencia de CERTILAB se compromete con la buena práctica profesional y asume la responsabilidad de la implementación y mantención del Sistema de Gestión, asegurando la calidad de sus ensayos microbiológicos y garantizando los recursos para que su personal comprenda y aplique todo lo establecido en los documentos del Sistema de Gestión, como también, se involucre en la implementación de la política y de los objetivos de la calidad.

El propósito del Sistema de Gestión del Laboratorio es establecer las directrices y procedimientos para obtener resultados confiables, posesionándose con la mayor credibilidad, confianza e idoneidad ante sus clientes, entregando un servicio técnicamente competente y reconocido por sus usuarios, realizado por personal calificado y responsable, de modo de satisfacer las expectativas de sus clientes.

El Gerencia de CERTILAB se compromete a cumplir con el Sistema de Gestión del Laboratorio, basado en NCh-ISO/IEC 17025:2017 y a la mejora continua de la eficacia del mismo.

2.3- Objetivos de la Calidad

Con el objeto de cumplir con los requerimientos de los clientes, acordados en nuestra prestación del servicio, en aspectos técnicos, normativos y administrativos, se establecen los siguientes objetivos de la calidad y sus respectivos indicadores de cumplimiento, que se han establecido para responder con las directrices emanadas de la política de calidad de la empresa.

Objetivo	Indicador de Cumplimiento (anual)	Meta
1.- Desarrollar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma NCh-ISO/IEC17025:2017	Acreditación por parte del INN NCh-ISO/IEC 17025:2017	100 %
2.- Proporcionar a todo el personal la información, capacitación y recursos necesarios para su efectiva participación en el Sistema de Gestión de la Calidad.	Cumplimiento del programa de capacitación anual estructurado por CERTILAB para su personal.	100 %
3.- Establecer relaciones a largo plazo con los clientes, generando los canales de comunicación que permitan una mejora continua del servicio.	Antigüedad de los Clientes – Mantención de Cartera de Clientes	80 %
4.- Satisfacción de Clientes	Análisis de Encuesta de Satisfacción del Cliente: Promedio Nota 4.0 – Muy Bueno	90 % (superior a 3.6)