



## COMUNICACIÓN

La organización se compromete a mantener un proceso de comunicación efectiva de manera vertical, horizontal, interna y externa con sus partes interesadas, que permita brindar información de manera oportuna a quien corresponda por medio de memorandos, comunicados, actas, personalmente y uso de TIC's (correos electrónicos, vía telefónica, redes sociales, etc.).



## PERSONAL

La organización se compromete a identificar las necesidades de formación del personal y a cubrirlas de acuerdo a su grado de importancia, también a proporcionar la adecuada supervisión y entrenamiento para garantizar que el personal que desempeña tareas específicas en el laboratorio es competente de acuerdo con su educación, calificación, formación, conocimiento técnico, habilidades, experiencia, según los requerimientos del cargo, de igual forma asegura la competencia del personal que opera equipos, evalúa resultados y firma informes de ensayos, teniendo en cuenta los manuales de funciones. Por otro lado la organización se compromete a garantizar a su personal tener un ambiente de trabajo libre de presiones o influencia indebida interna o externa, comercial y financiera que pueda afectar la calidad de sus ensayos.



## PEDIDOS OFERTAS Y CONTRATOS

La organización se compromete a revisar los pedidos, las ofertas y los contratos asegurando que los requisitos estén adecuadamente definidos, documentados y entendidos, asegurando la capacidad, recursos y métodos apropiados para satisfacer con las especificaciones del cliente.



## SERVICIOS Y SUMINISTROS

La organización se compromete a seleccionar y realizar la compra de servicios y suministros que afectan la calidad de los análisis, asegurando que estos no sean utilizados hasta su debida inspección o verificación para que cumplan las especificaciones normalizadas, así mismo a evaluar a los proveedores de los suministros y servicios que se consideran críticos en los análisis.



## QUEJAS, TRABAJO/SERVICIO NO CONFORME

La organización se compromete a asegurar la calidad de sus ensayos y a identificar posibles desviaciones que desencadenen un servicio, trabajo no conforme, queja y reclamo, asignando responsables de tomar e implementar acciones correctivas que solucionen la situación en el menor tiempo posible, de igual forma a llevar registro y comunicar a las partes interesadas.



## ACCIONES CORRECTIVAS

La organización se compromete a mantener personal idóneo y autorizado para tomar, implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas implementadas, eliminando la causa raíz de las no conformidades reales o potenciales presentadas minimizando riesgos y previniendo así su reincidencia



## PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La organización se compromete a mantener procedimientos de seguridad informática y protección de la información confidencial que permitan minimizar los riesgos de robo, plagio o mal uso de la información que se quiere preservar dentro del laboratorio, contamos con acuerdo de confidencialidad que compromete al personal con el debido cuidado y uso de la información respetando los derechos de propiedad del cliente y el laboratorio.



## IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA E INTEGRIDAD

La organización se compromete a asegurar que el personal no comprometa la confianza, juicio, imparcialidad, independencia e integridad de las actividades que se realizan en la organización, estas actividades están identificadas en una matriz de conflictos de interés y matriz de la gestión de riesgos y oportunidades, cualquier nueva actividad será analizada para determinar su grado de relevancia frente al sistema de gestión de la organización.