



POLITICA DE CALIDAD

1. Mejorar la satisfacción de los clientes conociendo sus expectativas para obtener la calidad óptima de nuestros servicios en función de sus necesidades.
2. Lograr una mejora continua del Sistema de Calidad a través de la mejora individual de los procesos y la adaptación a las nuevas tecnologías.
3. Cumplir con los requisitos del cliente incluidos los metrológicos, así como los legales y reglamentarios en los servicios prestados y mantener un grado de automatización suficiente para llevarlos a cabo con garantías. Los ensayos e inspecciones se realizarán ajustándose a los requisitos de calidad establecidos en la documentación del sistema de calidad y basados en la Norma UNE-EN ISO /IEC 17025 (ensayos) y UNE-EN ISO /IEC 17020 (inspecciones) en el caso del laboratorio de aguas.
4. Mejorar la satisfacción del personal a través de la información que se les tramita para implicarles en el Sistema de Calidad y de una formación continua que les proporcione su mayor grado de capacitación.
5. Realizar las actividades con objetividad, no permitiendo que las presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan la imparcialidad. Para ello se aportarán los medios y el apoyo para identificar posibles riesgos así como en su caso eliminarlos o minimizarlos hasta donde sea necesario.
6. Los resultados, informaciones, datos, generados como consecuencia de los ensayos realizados a clientes, se tratarán en términos de confidencialidad, evitando ser emitida cualquier información que pueda poner en peligro el requisito de confidencialidad al cliente.
7. Los ensayos se realizarán según métodos que aseguren su fiabilidad, ya sea por estar normalizados o referirse a buenas prácticas de reconocimiento general.
8. La gestión deberá hacerse en términos de orientación al cliente entendiendo por ello:
 - Facilitar en todo momento la información solicitada por el cliente en cuanto al desarrollo de los ensayos
 - Permitir y organizar los ensayos e inspecciones para que, en caso de solicitud del cliente, se realicen en presencia de éste o su representante.
 - Informar puntualmente al cliente de las circunstancias que puedan darse en la gestión de un pedido y que puedan afectar al cumplimiento de requisitos (plazos, resultados, muestras...)
9. El objetivo final del servicio ofertado es la satisfacción del cliente, entendiendo por ello:
 - Emisión de resultados fiables
 - Ejecución en los plazos especificados y acordados
 - Presentación legible y práctica de los informes
 - Proteger la confidencialidad de los resultados
 - Flexibilidad en el acuerdo de requisitos
 - Trato personalizado y directo



Fdo. Dirección

