

9. POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

9.1. POLÍTICA DE LA CALIDAD


Es compromiso de la **Alta Dirección** y de todo el personal de **TEKNOLAB**, conocer y aplicar el sistema de gestión de calidad en cada análisis de residuos de plaguicidas e informes realizados, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, apegándonos a la Norma **NMX-EC-17025-IMNC-Vigente**, comprometidos en tomar acciones para abordar riesgos y oportunidades para la **Mejora Continua** y en ofrecer un servicio de la mayor calidad posible.

Arq. J. Jesús Gaspar Ferreira **Presidente de la Integradora** _____

I.Q. Graciela López García **Gerente General** _____

9.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

Objetivo	Indicador	Mecanismo de medición	Meta			
			ADMINIS-TRACIÓN	CALIDAD	GERENCIA	LABORATORIO TEKNOLAB
Cumplir con los requisitos acordados con el cliente en los tiempos de entrega de resultados.	No de muestras conformes/No de muestras totales.	Fecha estimada de entrega de resultados en Solicitud de ingreso de muestras(F-LT-1) contra fecha de emisión del informe de resultados (F-LT-3).	----	----	----	98.0 % del total de muestras ingresadas.
Identificar el trabajo no conforme antes de que este sea entregado al cliente.	Resultados emitidos con datos errores/Resultados emitidos totales.	Supervisión técnica y documental.	----	----	----	1.5% del total de resultados emitidos.
Realizar evaluaciones de la satisfacción del cliente mediante encuestas, conforme al P-G-4	No de encuestas realizadas con resultados satisfactorios/No de encuestas totales.	Evaluación de encuestas	97.5 % de resultados satisfactorios.	97.5 % de resultados satisfactorios.	97.5 % de resultados satisfactorios.	97.5 % de resultados satisfactorios.
Incrementar el número de servicios respecto al 2019.	% de incremento.	Numero Muestras Totales del 2019 vs	----	----	5% de incremento	----

	Sistema de Gestión de la Calidad
	IDENTIFICACIÓN : MC-9, H
	TÍTULO : Políticas y Objetivos de Calidad (Manual de Calidad)

Objetivo	Indicador	Mecanismo de medición	Meta			
			ADMINIS-TRACIÓN	CALIDAD	GERENCIA	LABORATORIO TEKNOLAB
		muestras totales de 2020.				
Mantener la competencia del laboratorio a través de las participaciones de ensayo de aptitud.	% de resultados satisfactorio.	Total, de plaguicidas identificados y cuantificados / número de plaguicidas identificados y cuantificados con resultado satisfactorio	----	----	----	80%
Minimizar los riesgos identificados a la imparcialidad.	NPR para cada riesgo identificado	NPR actual \leq NPR inicial	NPR actual \leq NPR inicial	NPR actual \leq NPR inicial	NPR actual \leq NPR inicial	NPR actual \leq NPR inicial

9.3. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y SUS OBJETIVOS

- Durante la revisión de la dirección se da seguimiento al cumplimiento de la política y sus objetivos de calidad.
- Cuando se identifique algún incumplimiento se determinan las medidas necesarias para asegurar su cumplimiento o se justifica el hecho. El resultado de lo anterior se considera para el establecimiento de los objetivos del siguiente periodo.
- Se establece que cuando el cumplimiento de un objetivo de calidad esté limitado por los recursos asignados para el mismo o a causas ajenas al personal de TEKNOLAB, queda justificada la desviación.

9.4 POLITICAS GENERALES

9.4.1 POLITICAS DEL SISTEMA DE GESTION

9.4.2 POLÍTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE TEKNOLAB

Políticas para la protección de la información confidencial y los derechos de propiedad de los clientes

- La información proporcionada por los clientes para el análisis de sus muestras y sus respectivos resultados generados se consideran confidenciales.
- El personal de TEKNOLAB tiene prohibido comentar su actividad con otras personas u organismos, a menos que TEKNOLAB lo autorice por escrito, tal y conforme a la declaración de independencia, imparcialidad y confidencialidad firmada al comienzo de los trabajos por los miembros relacionados con las actividades de análisis multiresiduos de plaguicidas.
- La información confidencial de los clientes no debe ser difundida sin la autorización de los mismos, excepto cuando una disposición legal especifique lo contrario.

- Para asegurar que se mantiene en estricta confidencialidad la información de los clientes, solo se entregan resultados a la persona que remitió la muestra y/o realizó su pago y/o persona designada por el cliente o previa presentación de la copia de solicitud de análisis o pago por el servicio solicitado. En caso de no presentar dicha información se corroborará con la persona que remitió la muestra (por ejemplo, de manera telefónica).
 - La información derivada de los informes de resultados se puede usar con fines de divulgación siempre y cuando no se revele la identidad de los clientes y su difusión haya sido autorizada por el director técnico del área y/o el gerente general.
 - Todo el personal que maneja información confidencial firma una carta de confidencialidad.
 - Se acordará con el cliente que cierta información referida a la certificación pueda ser usada para otros propósitos, como el manejo de las quejas, pero en ningún caso serán proporcionados a terceros sin la correspondiente autorización.
 - Como parte de los derechos de propiedad de los clientes, se tiene contemplado el permitirle el acceso a laboratorio únicamente como parte del seguimiento del desempeño del laboratorio en estricta relación al trabajo realizado del servicio contratado.
 - Nota: Referirse al procedimiento P-G-2.

9.4.3 Política de imparcialidad, independencia e integridad y conflicto de interés.

- Para satisfacer los requerimientos de independencia y objetividad, TEKNOLAB reconoce que debe asegurarse que los servicios provistos están libres de conflictos de intereses y la información generada por estos servicios sea mantenida bajo una estricta confidencialidad.
- El personal del laboratorio de ensayo y los que se relacionan con las actividades de los mismos:
 - Debe observar lealtad a los objetivos TEKNOLAB en el desempeño de sus funciones, ya que sus actos afectan el cumplimiento cabal de sus fines.
 - Debe realizar su trabajo en apego a las disposiciones legales, el cual debe ser imparcial y veraz.
 - Debe abstenerse de prestar algún servicio cuando exista alguna relación comercial entre el personal y el cliente por una relación cliente - proveedor, cuando haya existido una relación laboral directa o como asesor/consultor en los últimos dos años, o cuando en la organización del cliente laboren familiares, amigos o patrones. Siempre y cuando se conozca la identidad del mismo.
 - Excusarse de intervenir, por motivo de su encargo, en cualquier forma en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que tenga interés personal, familiar o de negocios, incluyendo aquéllos de los que pueda resultar algún beneficio para él, su cónyuge o parientes consanguíneos o por afinidad hasta el cuarto grado, o parientes civiles, o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que el personal del laboratorio o las personas antes referidas formen o hayan formado parte.

- Debe rechazar todo tipo de beneficios personales que no emanen del ejercicio honesto de su profesión. Es decir, para proteger su independencia y evitar cualquier posible conflicto de intereses, deberán rechazar regalos o gratificaciones que puedan interpretarse como intentos de influir sobre la independencia y la integridad del laboratorio.
- Debe trabajar en equipo y fortalecer el espíritu de fraternidad, unión y respeto entre los demás integrantes de TEKNOLAB.
- Debe respetar las creencias políticas, ideológicas y religiosas de sus compañeros. Debe escuchar con atención las opiniones y propuestas de los demás miembros de TEKNOLAB.
- Debe adoptar una actitud respetuosa, abierta y honesta durante el desempeño de sus responsabilidades.
- Debe informar a su jefe inmediato, de todas aquellas situaciones que puedan poner en peligro la imparcialidad en sus decisiones u opiniones en el desempeño de sus responsabilidades.
- Debe excusarse de participar en las actividades cuando pudiera existir alguna circunstancia que afecte o pudiera llegar a afectar la imparcialidad con la que debe actuar, ya sea por tener interés directo o indirecto o algún conflicto de interés de cualquier índole (personal, comercial, profesional, etc.).
- Debe excusarse de trabajar o realizar actividades en otras entidades relacionadas o que realicen análisis multiresiduos de plaguicidas.
- Tienen absolutamente prohibido participar en el proceso de análisis multiresiduos, si durante los dos años anteriores a su ingreso, ha prestado algún servicio profesional al cliente en cuestión.
- Nota: Referirse al procedimiento P-G-5.

9.4.4 Política para la revisión de solicitudes, ofertas y contratos

- Antes de aceptar una muestra se identifican los requisitos solicitados por el cliente y se asegura de contar con la capacidad, métodos, recursos y aptitud del laboratorio para analizarla con base los lineamientos establecidos (P-LT-1), cuidando de que esta actividad se realice de manera práctica, eficaz y de común acuerdo de ambas partes.
- El pago de la muestra es considerado como la aceptación del servicio ofertado por TEKNOLAB.
- No se inicia el proceso de análisis sin antes se resuelto lo anterior.

9.4.5 Política para la selección y adquisición de servicios y suministros que se utilizan y afectan la calidad de los ensayos

- TEKNOLAB hace la selección y uso de proveedores de servicios acreditados o en su caso cuenta con alguna certificación.
- Todos los suministros, reactivos y materiales consumibles comprados y recibidos en el laboratorio que afecten la calidad de los ensayos, no son utilizados hasta que han sido inspeccionados y/o verificados y que estos cumplan con las especificaciones de compra y/o los requisitos técnicos definidos por el laboratorio.

- Solo ingresan al laboratorio servicios y suministros que cumplen con los requerimientos de nuestro laboratorio (F-LT-30).

9.4.6 Política para la resolución de quejas recibidas de los clientes o de otras partes interesadas

- Para asegurar el servicio que ofrece TEKNOLAB mejore continuamente, escuchamos lo que nuestros clientes tienen que decir, bien sea a manera de comentario, elogio o queja.
- Las quejas se reciben de manera seria y positiva, la atención de las mismas se hace de manera oportuna y apropiada a través de los mecanismos establecidos.
- Todas las quejas recibidas son documentadas conforme al procedimiento de “Manejo de quejas (P-G-4). Para cada una de ellas se evalúa si son procedentes o no y se emite una respuesta/solución al quejoso dentro de los primeros 10 días posteriores a la recepción de la misma.
- Es compromiso de TEKNOLAB incorporar el aprendizaje y mejora como consecuencia de una queja recibida.

9.4.7 Política para el control del trabajo, informes de resultados y productos no conformes

- Para evitar la ocurrencia de trabajos de ensayo no conformes se deben seguir los lineamientos establecidos en el sistema de gestión y en caso de que se detecten se debe seguir de inmediato el procedimiento de “Control de trabajo no conforme (P-C-5).

9.4.8 Política para la realización de acciones correctivas

- Es política de TEKNOLAB tomar acciones inmediatas para eliminar la causa no conforme detectada.
- Todo el personal de TEKNOLAB puede identificar causas no conformes de acuerdo con su competencia y lo notifica al jefe inmediato superior y/o a la gerencia.
- Todas las no conformidades identificadas son atendidas conforme al procedimiento de Acción correctiva (P-C-6).

9.4.9 Política para identificar las necesidades de capacitación y proveer de capacitación y desarrollo de competencias al personal

- La capacitación del personal de TEKNOLAB está orientada a mantener la competencia acorde al nivel de competencia y responsabilidad del cargo, siempre orientados a generar cambios y mejoras continuas en la calidad de la prestación del servicio.
- Anualmente se detectan las necesidades de formación del personal y éstas son atendidas de acuerdo con el procedimiento de Formación de Personal (P-A-5).

9.5 IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS Y ESTADO DE REVISIÓN DEL DOCUMENTO

<i>Revisión</i>	<i>No. Solicitud</i>	<i>Fecha de emisión</i>	<i>Fecha de entrada en vigor</i>
A	018-14	2014-10-01	2014-10-01
B	008-15	2015-02-20	2015-02-20
C	006-16	2016-02-06	2016-02-08
D	007-17	2017-03-13	2017-03-17
E	004-18	2018-02-07	2018-02-20
F	013-18	2018-06-21	2018-06-26
G	004-19	2019-02-21	2019-02-22
H	003-20	2020-02-06	2020-02-06