

Anexo 2: Políticas específicas

- Especificación de imparcialidad para casos concretos

1. Confidencialidad de la información y derechos de propiedad del cliente (Requisito 4.2)

Para asegurar la protección de la información confidencial y los derechos de propiedad de sus clientes, Sinergia laboratorio establece que la información que maneja es **Confidencial** y debe estar sometida a una protección elevada. Es por ello, que todo personal de Sinergia Laboratorio debe comprometerse a seguir los principios rectores contenidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) así como custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su cargo tenga acceso, garantizando la confidencialidad de la misma.

Esta protección de la confidencialidad que Sinergia Laboratorio realiza, abarca a la información que dispone de sus clientes, y a los derechos de propiedad de sus datos, en cualquier etapa de almacenamiento, manejo, gestión, conservación y destrucción.

Este tipo de información es generada a partir de servicios solicitados por terceros (datos y resultados de análisis a clientes externos, investigaciones aún no publicadas que afecten los derechos de autor, etc.), y no podrá ser suministrada ni utilizada para fines distintos a los establecidos.

Los resultados de los análisis de servicios a terceros son de su propiedad y no podrán ser utilizados para ningún fin sin la previa autorización del mismo.

La información confidencial sujeta a estas disposiciones incluye información colocada en medio electrónico, impresa y la información que se intercambia oral y visualmente.

Para este tipo de información se establece que el acceso será permitido exclusivamente a Dirección y a la Responsable Técnico y de Gestión, salvo que la propia dirección autorice a otras personas, lo que requerirá de un compromiso firmado de no divulgación de la misma.

Solo cuando el laboratorio sea requerido por ley o autorizado por las disposiciones contractuales, para revelar información confidencial, se notificará al cliente o a la persona interesada la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

La seguridad física es muy importante para esta información, así que el equipo donde es almacenada está asegurado físicamente dentro del área del laboratorio, y no esta disponible en la red interna.

Sinergia Laboratorio **ha actualizado el la Ley 3 de 2018 de LOPD** y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos

Cualquier persona que sea encontrada realizando actividades que contravengan estas disposiciones podrá ser sometida a acciones disciplinarias y/o jurídicas.

Anexo 2: Políticas específicas

2. Competencia, imparcialidad e integridad (Requisito 4.1)

La Dirección de Sinergia Laboratorio está realmente comprometida con la imparcialidad para asegurar que las personas que trabajan en Sinergia Laboratorio están libres de cualquier presión o influencia indebida interna o externa, comercial, financiera o de otro tipo que pueda perjudicar la calidad de su trabajo, así como evitar intervenir en cualquier actividad que pueda disminuir la confianza en su competencia, imparcialidad, juicio e integridad operativa, tiene establecido que:

- La remuneración del grupo de trabajo encargado de realizar los análisis no dependerá ni de la cantidad de estos ni de sus resultados.
- La prestación de los servicios estará limitada a la capacidad que se tenga en equipos, personal, metodologías implementadas y ajustada a una programación previa.
- El alcance de los servicios prestados es el de reportar los resultados de los análisis; aunque podrá hacerlo, el laboratorio no adquiere el compromiso de dar recomendaciones con relación a los resultados obtenidos.

Aunque no se han detectado posibles conflictos de interés que pudieran afectar a la Acreditación, para evitar susceptibilidades hacia los consultores de Consorcio de Auditores SL, la prestación del servicio se hace de acuerdo a los requerimientos y programación tratada directamente con el cliente. No participan en los muestreos, en el análisis de resultados, ni elaboración de informes técnicos para sustentar decisiones o requerimientos por parte del Laboratorio.

Para evidenciar la confidencialidad e imparcialidad, cada miembro de Consorcio de Auditores SL firma una Declaración individual de independencia, imparcialidad y confidencialidad, en la cual consta su compromiso de confidencialidad e imparcialidad y que está libre de presiones comerciales, financieras o de otro tipo.

3. Revisión de pedidos, ofertas y contratos (Requisito 7.1)

Sinergia Laboratorio establece su compromiso de cumplir con los requisitos acordados con el cliente y las condiciones para la prestación del servicio definidas en la hoja de servicios, en el cual se especifican los parámetros y los métodos de análisis, capacidad de análisis y horarios de recepción de muestras. Este se le da a conocer a los clientes a través de la página web www.sinergialaboratorio.com para su consulta.

4. Selección y compra de servicios y suministros (Requisito 6.6)

Sinergia laboratorio tiene el compromiso de dar cumplimiento a las disposiciones del PG-02 "Compras de laboratorio", en el cual se establecen las actividades y controles a seguir en el proceso de compras para asegurar que los materiales, y servicios cumplen con los requerimientos de calidad, costo, oportunidad y soporte técnico fijados por el laboratorio. Así mismo los mecanismos que permitan inscribir, seleccionar y evaluar los proveedores cuyos suministros y/o servicios afectan la calidad del servicio de manera que se asegure el cumplimiento de los requerimientos para la prestación de servicios idóneos y competentes.

Anexo 2: Políticas específicas

5. Quejas de clientes y partes interesadas (Requisito 7.9)

Sinergia laboratorio se compromete a la atención de las Quejas identificadas o reportadas por los clientes y/o otras partes interesadas concernientes al cumplimiento de los requisitos, políticas o procedimientos para la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Estas serán detectadas, evaluadas y tratadas de acuerdo con lo establecido en el PG-05: No conformidades y Quejas.

6. Trabajo de ensayo no conforme (Requisito 7.10)

Sinergia laboratorio se compromete a la identificación oportuna de los ensayos no conformes y a su correspondiente tratamiento, evaluar su magnitud e implicaciones, asignar las responsabilidades y autoridades para la gestión y toma de decisiones respecto a la aceptabilidad o rechazo del trabajo no conforme, notificar a los clientes cuando sea necesario, así como emprender las acciones correctivas necesarias así como el seguimiento de estas para asegurar su eficacia. De acuerdo con lo establecido en el PG-05: No conformidades y Quejas.

7. Acciones correctivas (Requisito 8.7)

Sinergia laboratorio se compromete a llevar a cabo todas las actividades necesarias para identificar y detectar las No Conformidades reales o potenciales en la prestación de sus servicios, realizar un adecuado análisis de causalidad y establecer las acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento para mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con lo establecido en el el PG-16 Acciones correctivas y Preventivas.

8. Formación del personal (Requisito 6.2)

Sinergia laboratorio se compromete a fortalecer las competencias y capacidades específicas de su grupo de trabajo analítico, mediante la identificación de las necesidades de capacitación y formación registradas anualmente en el apartado correspondiente del Informe de revisión del sistema, y su ejecución, según lo establecido en el PG-10 Formación.

Estas necesidades de formación/capacitación se establecen teniendo en cuenta criterios como: las áreas analítica, implementación de nuevos protocolos y fortalecer los existentes, conocimientos, habilidades y actitudes del analista, evaluación del desempeño técnico, resultados del desempeño técnico en pruebas interlaboratorios, requerimientos externos, etc.

La eficacia de la capacitación y formación implementada se mide por la Dirección, también según lo establecido en el PG-10 Formación.

Revisado y aprobado por:

Sergio J González Bordas