

Política de imparcialidad y confidencialidad

La Dirección y el personal, manifiesta su compromiso y responsabilidad legal con la gestión y ejecución de sus actividades, estructuradas de manera que se salvaguarde la imparcialidad. De igual modo se compromete a asegurar la protección de la información confidencial proporcionada por el cliente y generada durante la ejecución de los ensayos y el muestreo, garantizando la competencia del personal y la gestión coherente de las actividades del Laboratorio.

Para hacer efectivo este compromiso y lograr la credibilidad y satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos de la Norma UNE/EN ISO/IEC 17025:2017 y de los Organismos de Acreditación, se establecen y aplican las siguientes pautas:

- ❑ No permitir que presiones del tipo comercial, financiero o de otro tipo, que comprometan la imparcialidad, estableciendo una adecuada estructura en la distribución de funciones y responsabilidades del personal en cuanto a la elaboración de contratos de servicios, ejecución de ensayos, elaboración de informes de resultados y cobros.
- ❑ Identificar los riesgos a la imparcialidad sobre una base permanente, tanto de aquellos generados de las actividades como de las relaciones del personal y establecer las acciones para minimizar los o eliminarlos.
- ❑ Salvaguardar y proteger la información confidencial y derecho de propiedad de los clientes.
- ❑ No revelar, publicitar o divulgar a terceras personas la Información Confidencial. Para ello, además del presente compromiso de la dirección, todo el personal del laboratorio, personal subcontratado u organización que actúe en nombre del laboratorio acuerda un compromiso individual de

confidencialidad respecto a toda la información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades realizadas.

- Queda exento de este compromiso la declaración de información dispuesta por normativa de superior rango, en cuyo caso, el cliente será notificado, al menos que sea prohibido por esta normativa de rango superior; aquella información que el cliente pone a disposición de forma pública; o cuando se ha acordado con el cliente, por ejemplo, con el propósito de responder a quejas.
- Alguna información acerca del cliente obtenida de fuentes ajenas, será tratada también como información confidencial incluyendo la fuente de dicha información al menos que dicha fuente establezca un acuerdo diferente.
- Alguna información acerca del cliente obtenida de fuentes ajenas, será tratada también como información confidencial incluyendo la fuente de dicha información al menos que dicha fuente establezca un acuerdo diferente.
- Establecer los controles adecuados para el almacenamiento seguro de la información del cliente mientras esté en custodia del laboratorio.
- En aquel supuesto de que el cliente tenga inconformidad con algún servicio recibido, deberá expresar los directamente al laboratorio en términos que reflejen las observaciones tal como han sido identificadas, sin incurrir en daños o perjuicios a la imagen e integridad de la empresa.
- Lo expresado en este documento es considerado como criterio de aceptación de los términos y condiciones establecidos para la relación y el tratamiento de los datos y la información entre el laboratorio y el cliente, que queda formalizado con la firma de los contratos de prestación de servicios, la aceptación de los presupuestos.