

	<b>Sistema de Gestión 17025</b>	<b>Política de Calidad PERFORMANCE LAB</b>	Cód. Pdq LAB Versión 02 del: 30 de octubre de 2019 Pág. 1 de Págs. 3
---	---------------------------------	--	--

## LABORATORIO PERFORMANCE LAB

ICA SpA opera desde hace años en el sector de los barnices y ha creado el Performance Lab para ofrecer a sus clientes un servicio cada vez más amplio.

El Performance Lab realiza pruebas de laboratorio y actividades de consultoría destinadas a conformar los procesos de producción con las regulaciones o los estándares de calidad internos.

La política de calidad es la base fundamental del sistema de gestión de la calidad y se aplica, se persigue y se mantiene de conformidad con la norma de acreditación UNI CEI EN ISO/IEC 17025: 2018.

La Dirección del laboratorio se compromete a:

- garantizar un estándar de calidad de los servicios mediante el uso de tecnologías de laboratorio modernas y avanzadas destinadas a conseguir resultados analíticos en el menor tiempo posible
- ofrecer un servicio completo al cliente, mediante asistencia en la elección del método de prueba más adecuado para las necesidades del cliente
- garantizar a los clientes las máximas competencias profesionales y técnicas mediante una política de capacitación continua y formación técnica de sus recursos humanos; en este sentido, se definen las modalidades y prácticas operativas para sus técnicos y colaboradores, que se tienen que adoptar en cada etapa de ejecución de las actividades solicitadas por el cliente; se planifican actividades interlaboratorios con participación en circuitos nacionales e internacionales para validar el proceso de producción analítica
- utilizar métodos de prueba validados por organismos nacionales o internacionales reconocidos y verificar la capacidad del laboratorio de mantener los estándares de calidad requeridos;
- asegurar la ausencia de una presión indebida sobre la capacidad operativa y la objetividad del personal que realiza las pruebas; asegurar que su personal no esté sujeto a influencias comerciales, financieras u otras influencias internas o externas;
- perseguir una mejora continua de las prestaciones facilitadas por el laboratorio a través de la participación en circuitos interlaboratorios y/o el empleo de materiales y muestras de referencia;
- mantener como confidencial y secreta toda la información adquirida en la función de su servicio, dada la especial naturaleza de las relaciones entre cliente y proveedor,
- garantizar la calidad de las pruebas mediante la adopción de un sistema de gestión destinado a medir la calidad de las prestaciones en relación con las necesidades de sus clientes y mediante la adopción, en caso necesario, de medidas de corrección o la aplicación de procedimientos de corrección
- definir y perseguir objetivos de calidad objetivos y medibles.
- garantizar el compromiso y los recursos necesarios para la mejora continua de la eficacia del propio sistema.
- garantizar y mantener todos los recursos necesarios para asegurar el logro de todos los objetivos establecidos, incluidos el logro y el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma UNI CEI EN ISO / IEC 17025: 2018, de todos los requisitos establecidos por los documentos "ACCREDIA" como organismo de acreditación competente y de los requisitos obligatorios del sector.
- informar y sensibilizar al personal sobre la importancia del cumplimiento de los requisitos obligatorios, las normas voluntarias y no voluntarias y de los reglamentos en el campo de la capacitación y comunicación; así como sobre el significado y la importancia de obtener y mantener la acreditación.
- perseguir una buena práctica profesional del personal (responsable y no), así como del propio laboratorio.

	<b>Sistema de Gestión 17025</b>	<b>Política de Calidad PERFORMANCE LAB</b>	Cód. Pdq LAB Versión 02 del: 30 de octubre de 2019 Pág. 2 de Págs. 3
---	---------------------------------	--	--

- promover la formación interna del personal idónea para ilustrar y familiarizarse con la documentación sobre la calidad, los documentos técnicos y los procedimientos del sistema utilizados por la empresa.

La Dirección del laboratorio también se compromete a garantizar que todas las actividades del laboratorio se realicen con imparcialidad, transparencia y objetividad y sean percibidas como tales por las partes interesadas.

Para cumplir este compromiso, declara:

- Identificar, analizar, evaluar, gestionar y monitorear los riesgos que podrían comprometer su imparcialidad, derivados de sus actividades, de sus relaciones o de las relaciones de su personal;
- Emplear personal dotado de capacidades, habilidades y competencias acordes a la función desempeñada;
- Solicitar a su personal de señalar oportunamente cualquier situación que pueda constituir un conflicto de intereses;
- No permitir presiones comerciales, económico-financieras u otras que puedan comprometer la imparcialidad de los servicios prestados;
- Gestionar rápidamente y de manera imparcial las quejas y reclamaciones de los clientes.

El sistema de gestión, destinado a obtener calidad y competencia en el servicio ofrecido, es constantemente comprobado, monitoreado y revisado.

La Dirección del laboratorio tiene la autoridad para activar lo necesario para alcanzar los objetivos establecidos, mientras que el Gerente de Calidad tiene la autoridad de comprobar que el sistema documental sea adecuado a la normativa de referencia y que se aplique correctamente.

La Dirección del laboratorio también garantiza que si se destacan situaciones particularmente críticas que modifican el sistema de gestión, se mantendrá la integridad del mismo.

Finalmente, la Dirección General se compromete a:

- Respetar los requisitos del organismo de acreditación;
- Planificar el desarrollo de los recursos humanos y las inversiones de la empresa de acuerdo con las solicitudes de los clientes y la mejora continua del servicio prestado;
- Proporcionar un servicio que pueda ayudar al cliente a mejorar sus productos para:
  - obtener certificados, conformidad con ciertos requisitos legislativos,
  - participar en licitaciones
  - mejorar su proceso de producción
- establecer relaciones de colaboración duraderas con los clientes
- ampliar la audiencia de usuarios de los servicios ofrecidos por el laboratorio persiguiendo para cada uno de ellos el logro y el incremento de su satisfacción
- planificar anualmente, en el momento de la Revisión por parte de la Dirección, los objetivos específicos para el mantenimiento y la mejora continua del Sistema de Calidad y las políticas para la calidad
- identificar y gestionar posibles conflictos de interés

El Laboratorio se compromete a publicitar la acreditación obtenida sólo para las pruebas para las cuales se otorgó dicho reconocimiento. El Laboratorio se compromete a emplear la marca Accredia y/o hacer referencia a la acreditación de acuerdo con la disposiciones del documento RG-09.

Por eso, el laboratorio asegura que las políticas, los sistemas, los programas, los procedimientos y las instrucciones estén documentados y puestos a disposición para que todo el personal los entienda y aplique fácilmente.



**Sistema  
de  
Gestión  
17025**

**Política de Calidad  
PERFORMANCE LAB**

Cód. Pdq LAB  
Versión 02 del: 30 de  
octubre de 2019  
Pág. 3 de Págs. 3

Dirección General