

1.1. POLITICA DE CALIDAD.

- ✓ **Ser objetivos, imparciales y éticos** en todas y cada una de nuestras actuaciones, eliminando o minimizando el riesgo que sea identificado por posibles presiones comerciales, financieras u otras.
- ✓ Tratar toda la información pertinente al cliente y sus resultados como **confidencial**, a excepción de aquellos aspectos que de mutuo acuerdo sean acordados con sus clientes, protegiéndola de forma adecuada tanto en su almacenamiento, como en la transmisión de resultados al cliente de forma electrónica o en cualquier otro soporte.
- ✓ **Ser transparentes, proporcionando** información clara y precisa de nuestras acreditaciones, servicios, horarios y acciones en caso de emergencias, así como de posibles actividades subcontratadas; asegurando una buena comunicación, asesoramiento y orientación técnica e interpretaciones basadas en los resultados, y una respuesta rápida y eficaz ante las posibles quejas.
- ✓ **Establecer objetivos reales y asumibles**, que permitan mantener la viabilidad del laboratorio a medio-largo plazo con los recursos necesarios para responder a los servicios contratados por nuestros clientes.
- ✓ **Esforzarse** en comprender, conocer las necesidades de los Clientes presentes y futuros; así como responder a sus demandas referentes a sus expectativas en tiempo de entrega de informes y resultados analíticos, además del asesoramiento técnico personalizado en temas higiénico sanitarios y ambientales.
- ✓ **Ofrecer** un nivel adecuado de confort en todas las áreas, asegurando el perfecto estado de orden y limpieza, además de las instalaciones, equipamiento y condiciones ambientales controladas, sujetos a mantenimiento y verificación o calibración según corresponda, garantizando así la correcta realización de los ensayos y la fiabilidad de los resultados.
- ✓ **Disponer** de los medios técnicos y recursos humanos necesarios para cumplir con los contratos, y apostar por la innovación tecnológica, adaptando los avances científicos del sector a las actividades de la empresa.
- ✓ **Establecer** métodos de ensayo perfectamente definidos, documentados y actualizados.
- ✓ **Asegurar** los resultados de los ensayos no sólo a través del estricto cumplimiento de los procedimientos de ensayo incluidos en nuestra documentación vigente, tanto sea legislativa como científica y con el control de los equipos de medidas, sino mediante pruebas de intercomparación y/o acreditación de ensayos.
- ✓ **Motivar e implicar** a todo el **personal de TRESa** en el cumplimiento de los compromisos y objetivos de calidad adquiridos, difundiendo la documentación y procedimientos de trabajo necesarios al personal involucrado, fomentando su participación, de forma de garantizar su adecuada capacitación y formación continua que asegure su imparcialidad, competencia y trabajo de acuerdo con el sistema de gestión de calidad del laboratorio, y específicamente en la competencia técnica de los ensayos acreditados.
- ✓ **Mejorar** continuamente la eficacia y eficiencia de los servicios para la mejora de los resultados. Nuestras actividades se gestionarán como un sistema de procesos interrelacionados y adoptando las decisiones basándose en hechos, datos e información comparativa de los diferentes departamentos, estableciendo acciones correctivas en caso de desviaciones o quejas, auditando internamente para evaluar el nivel de conformidad, y revisando el sistema de forma anual para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia, incluidas las políticas y objetivos.
- ✓ **Revisar** estos compromisos de manera que se adecuen a los cambios internos y externos que puedan tener efectos sobre la gestión de nuestra empresa.
- ✓ **Cumplir** con los requisitos legislativos manteniéndonos al día con la normativa vigente que respecta al trabajo desarrollado en la empresa.

Esta política es transmitida a todo el personal de la organización, quien la comprende y asume como propia en el desarrollo de sus funciones, siendo revisada y actualizada por la dirección a través del proceso de revisión.

LA DIRECTORA GENERAL