

SUPTTELEC S.A., en nombre de la Gerencia y el personal, manifiesta su compromiso y responsabilidad legal con la gestión y ejecución de sus actividades, las que están estructuradas de manera tal que se salvaguarde la imparcialidad de juicio. De igual modo se compromete a asegurar la protección de la información confidencial proporcionada por el cliente y generada durante la ejecución de las calibraciones y ensayos, a garantizar la competencia del personal y la aplicación 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 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, 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 cobranzas;
- 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 minimizarlos 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 gerencial, todo el personal 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 la ley, en cuyo caso, el cliente será notificado, al menos que sea prohibido por la propia ley; 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 obtenido de fuentes ajenas, será tratada también como información confidencial incluyendo la fuente de dicha información al menos que dicha fuente establezca un acuerdo diferente; y,
- Establecer los controles adecuados para el archivo o almacenamiento seguro de la información del cliente mientras esté en custodia del laboratorio (5 años por ley).

En el supuesto de que el cliente tenga inconformidad con algún servicio recibido, deberá expresarlo directamente a SUPTTELEC S.A. 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 las cotizaciones o el ingreso de muestras para ensayo.

GERENTE GENERAL