

POLÍTICA DE OPERACIÓN COHERENTE M&L S.A.S.

En nuestro laboratorio M&L, nos comprometemos a ofrecer servicios de calibración confiables y precisos para Instrumentos de Pesaje de Funcionamiento No Automático Auto Indicados, en conformidad con los estándares de calidad y las regulaciones establecidas por la norma NTC-ISO/IEC 17025, a través de la competencia técnica, el uso de métodos apropiados y la trazabilidad de nuestros patrones al Sistema Internacional (SI), lo que asegura una operación coherente. Mantenemos la imparcialidad y protegemos la confidencialidad del cliente. Nuestro enfoque principal es la satisfacción del cliente brindando un servicio personalizado y oportuno, y actuamos bajo un sistema de gestión de calidad en busca de la mejora continua.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- **Incrementar continuamente la satisfacción de los clientes al proporcionar servicios confiables, precisos y técnicamente validados, cumpliendo así con las necesidades y expectativas de manera oportuna y eficiente.**
- **Fortalecer la competencia técnica de nuestro personal mediante la implementación de un programa de formación y supervisión.**
- **Velar por la calidad y confiabilidad de los resultados a través del programa de aseguramiento de la validez de los resultados.**
- **Garantizar la trazabilidad de las mediciones y calidad de los resultados mediante el programa de aseguramiento metrológico.**
- **Velar que las actividades del laboratorio se realicen de manera imparcial.**
- **Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad del laboratorio.**

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	29/01/2020	Creación del documento
02	09/07/2021	Se ajusta la redacción de la política para agregar lo relacionado al personal competente; numeral "8.2.2 Las políticas y objetivos deben abordar la competencia, la imparcialidad y la operación coherente del laboratorio." De la norma ISO/IEC 17025.
03	29/04/2022	Se modifican los responsables en el bloque de firmas debido al cambio estructural que tuvo la organización en cuanto a la separación de los cargos "coordinadora administrativa y de calidad" por "coordinadora administrativa" y "coordinadora de calidad"
04	18/04/2024	Se eliminan los dos primeros objetivos de calidad, puesto que estos están inmersos dentro del objetivo de calidad Mejorar continuamente los procesos
05	22/05/2024	Se ajusta la redacción de la política de operación coherente, de modo que se incluya los principios fundamentales de la norma ISO/IEC 17015, que incluyen: cumplimiento normativo, competencia técnica, uso de equipamiento adecuado, imparcialidad y confidencialidad, satisfacción del cliente y mejora continua. Debido al ajuste de la redacción de la política, también se ajustaron los objetivos de calidad.