

1. OBJETIVO

Definir la forma de mantener la privacidad de la información de los clientes, así como la forma en la cual se mantiene la imparcialidad en los resultados entregados por el laboratorio.

2. ALCANCE

Toda la documentación del sistema de gestión de calidad del laboratorio, así como, las actividades que el laboratorio desarrolla en su diario quehacer.

3. RESPONSABILIDADES

Todos los integrantes del laboratorio son responsables de este proceso, cuyas funciones y responsabilidades están descritas en sus respectivos perfiles de cargo.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 IMPARCIALIDAD

Con el objetivo de mantener la imparcialidad de los resultados, la dirección asegura que ningún funcionario, independiente de su cargo, reciba instrucciones ya sean directas o interpretativas, que generen presiones tanto internas como externas que puedan dar como resultado el cuestionamiento en la competencia técnica, la imparcialidad, el juicio profesional o la integridad operativa del laboratorio y sus resultados.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Fecha: Agosto 2020	Fecha: Agosto 2020	Fecha: Agosto 2020
Nombre: Héctor Bruna Rivera	Nombre: Alfredo Artigas Abuin	Nombre: Alfredo Artigas Abuin
Firma:	Firma:	Firma:

4.1.1 Identificación de riesgos

El encargado de calidad, será responsable de preparar un reporte anual (informe de revisión de dirección Reg 1301) con la identificación de riesgos de imparcialidad que puedan surgir a partir de las actividades del laboratorio. Para ello se basará en la matriz de riesgos e imparcialidad propuesta por el laboratorio (registro Reg.0303), la evidencia de las conversaciones sostenidas entre miembros del laboratorio, ya sea por la plataforma "Whatsapp" o correos se podrá solicitar a los colaboradores cuando sea pertinente, adicionalmente, además, el director o los gerentes del laboratorio realizarán una revisión aleatoria de informes que será registrada en el correo del director con la palabra "Revok", con el objetivo de mitigar o eliminar algunos de los riesgos de dicha matriz. Esta información será revisada en conjunto con la dirección durante la reunión de dirección, según lo indicado en el procedimiento POC-13. En caso de detectarse una pérdida de la imparcialidad, se abrirá una acción, riesgo y oportunidad (ARO) y/o acción correctiva según corresponda.

4.2 CONFIDENCIALIDAD

Para resguardar la información de nuestros clientes, la gerencia se compromete en mantener reserva cualquier información relacionada con algún servicio, ya sean, resultados y conclusiones que pueden surgir de los mismos. Para ello informa al personal sobre el prestigio que se ha obtenido con el tiempo y el rol que juega de cada miembro por mantener las buenas prácticas profesiones, haciendo responsable a todos los integrantes de la organización por cumplir este compromiso.

La confianza en este laboratorio está referida a la reserva en la información la cual es extensiva a todo el personal, para lo cual cada miembro de la organización ha firmado un acuerdo de confidencialidad (Reg 0304 acuerdo de confidencialidad). Los informes son emitidos única y exclusivamente al cliente que solicitó el servicio. Ningún integrante del equipo de este laboratorio está autorizado a comunicarlos o difundirlos sin la autorización del cliente. Exceptuando cuando la documentación sea solicitada por entidades con la autoridad legal, tales como tribunales o similares.

Además, todos los informes emitidos cuentan con un código verificador con el cual el cliente podrá verificar la validez y vigencia del informe a través de nuestra página web.

4.2.1 Flujo de información

Dado que toda la información los clientes del laboratorio es confidencial, cualquier flujo de información debe ser solicitado al cliente y visado por la dirección. En caso de ser presentada una queja por un tercero sobre algún cliente del laboratorio, toda la información se manejará bajo el mismo supuesto de confidencialidad, sin aportar antecedentes al tercero y sin que el cliente del laboratorio conozca la queja realizada por este, la información será confidencial y se deberá seguir el procedimiento descrito en el POC-07 Quejas.

Respecto al proceso de subcontrataciones, indicado en el manual de calidad (punto 4.5 del MC), quedará absolutamente prohibido que la organización que preste el servicio se ponga en contacto con el cliente de forma directa, esto será responsabilidad del gerente y/o ingeniero (autorizados) quienes tomarán las medidas adecuadas para cada caso.

4.2.2 Resguardo de la confidencialidad en dependencias del laboratorio

Debido a que el laboratorio en ocasiones es visitado por clientes, puede existir un riesgo de confidencialidad al presenciar ensayos, realizar visitas programadas, o visitas no programadas. Para ello, el laboratorio ha dispuesto que cada empresa que realice alguna visita a sectores de ensayos acreditados por el laboratorio deje registro de la actividad, para así, controlar los sectores de ensayos y el flujo de personas externas al laboratorio. Los registros han sido codificados como Reg. 0301 Control de acceso - Laboratorio Microscopia y Reg.0302 Control de acceso - Laboratorio Propiedades Mecánicas. En el caso de Laboratorio de Microscopía, el acceso restringido quedará delimitado con una línea amarilla.

5. EQUIPOS

No aplica

6. REGISTROS

Reg 0301 Control de acceso - Laboratorio Microscopia

Reg 0302 Control de acceso - Laboratorio Propiedades Mecánicas

Reg 0303 Matriz de riesgos e imparcialidad

Reg 0304 Acuerdo de confidencialidad

7. BIBLIOGRAFÍA

NCh-ISO 17025: "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración".

8. ANEXOS

No aplica.

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAPITULO AFECTADO	APARTADOS MODIFICADOS
1	04/12/2018	Todo el documento	Modificación de nombres de cargos y 3. Responsabilidades.
2	24/01/2019	4.1.1 6. Registros	Se mejora redacción de este punto. Se agrega Reg 0304
3	13/04/2020	4.1.1	Se agrega la solicitud de evidencia, ya sea por Whatsapp o por correos, para demostrar que las medidas de mitigación minimizan los riesgos.
4	03/08/2020	4.1.1	Se incluyen los REVOK, dentro del documento