LSQA

La calidad está en nuestro ADN

Politica de Calidad Experiencia del cliente

Versión 03

La calidad está en nuestro ADN

La calidad es la base de nuestra organización, está plenamente arraigada en nuestro propósito y valores, por lo cual la entendemos como parte de nuestra identidad.

Los servicios, sellos y la marca LSQA cuentan con la confianza y la elección de miles de organizaciones en todo el mundo para impactar en la mejora de su desempeño, el de sus procesos, personas y productos.

Esta confianza y credibilidad se basa en nuestra trayectoria, competencia técnica, capacidad de adaptarnos a un mundo dinámico y a la transformación permanente que LSQA realiza para crear valor a la sociedad.

La Calidad está en nuestro ADN por eso nos comprometemos con las siguientes declaraciones:

Ponemos la experiencia del cliente en el centro de nuestras decisiones

Generamos confianza con el máximo nivel de reconocimiento global

Somos ejemplo, objetivos, transparentes e imparciales

Brindamos garantías de servicio y creamos valor

Promovemos la inclusión, equidad y la diversidad

Colaboramos y cooperamos para potenciar el impacto

Mejoramos, siempre

Inspiramos a través de nuestro Liderazgo

LSQA

Ponemos la experiencia del cliente en el centro de nuestras decisiones

Ponemos la experiencia del cliente en el centro de nuestras decisiones

Reconocemos a nuestros clientes como el principal motor de nuestro desarrollo. Nos comprometemos a entregar experiencias consistentes con la promesa de marca y trabajar con esfuerzo para superar sus expectativas.

En LSQA escuchamos la Voz del Cliente y actuamos en consecuencia. Priorizamos las relaciones humanas y empoderamos a los equipos en el uso de los recursos y capacidades para brindar las mejores experiencias.

La experiencia del cliente es un imperativo organizacional y por lo tanto un tema de conversación permanente, iniciando por la Alta Dirección.

Creamos, mantenemos y desarrollamos una cultura experiencia céntrica a través del despliegue de nuestros valores y apoyados en programas estructurados que desarrollan las competencias de los colaboradores, promoviendo niveles crecientes de excelencia en toda la organización.

Disfrutamos y vivimos con pasión poner lo mejor de nosotros al servicio de nuestros clientes y lo hacemos posible creando un excelente lugar para trabajar, pertenecer y desarrollarse.

Generamos confianza con el máximo nivel de reconocimiento global

Generamos confianza con el máximo nivel de reconocimiento global

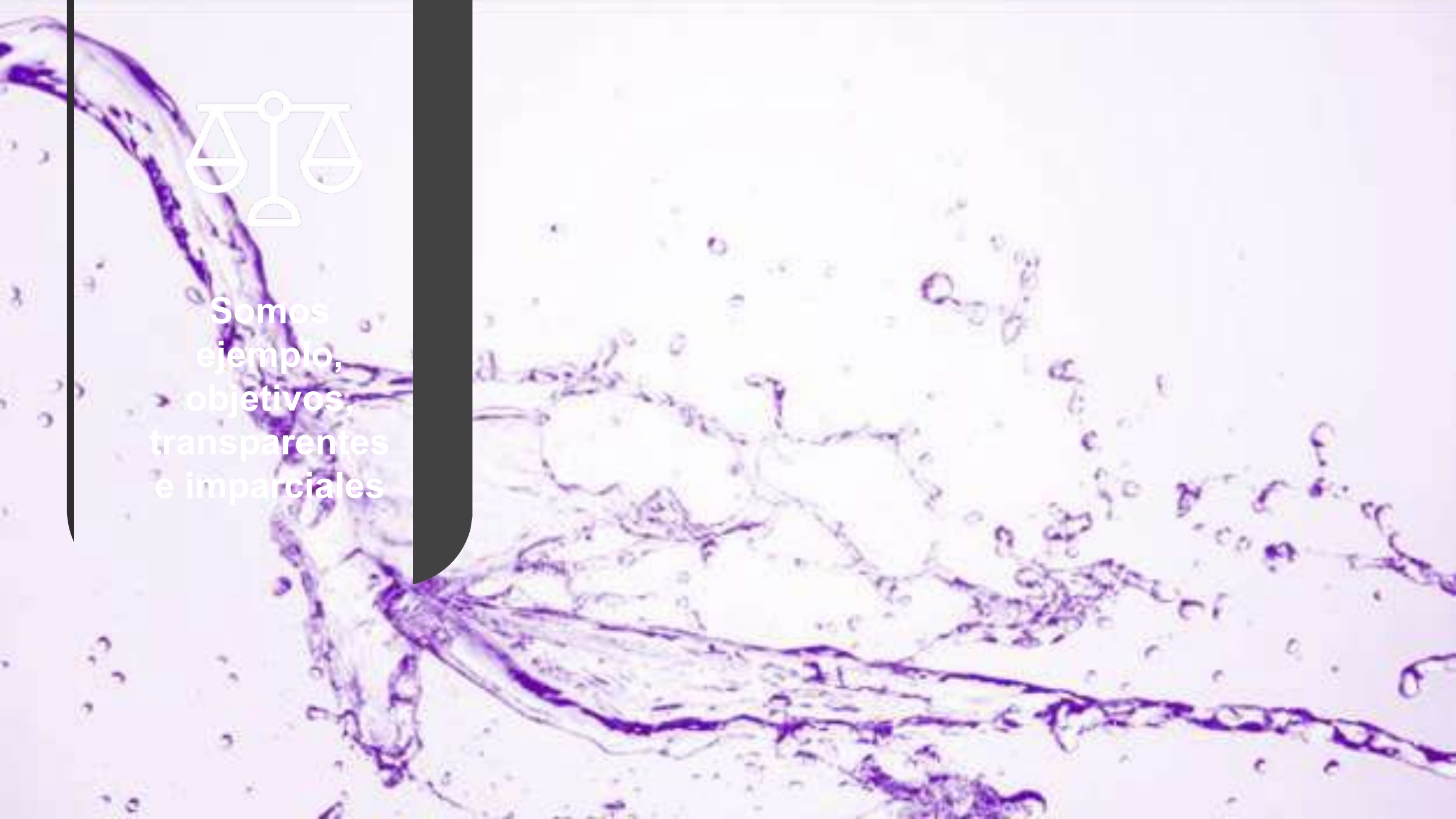
Priorizamos brindar a nuestros clientes el mayor nivel de reconocimiento internacional acorde a las mejores prácticas de evaluación de la conformidad, realizando un trabajo permanente de acreditaciones, afiliaciones, nombramientos, alianzas y desarrollos de nuestras marcas de certificación, verificación y validación.

Trabajamos para que nuestros servicios permitan obtener el mayor beneficio por parte de nuestros clientes, por ello realizamos un trabajo permanente de gestión del reconocimiento y comprensión del contexto global para integrar a nuestros servicios las tendencias y necesidades más relevantes de las diversas cadenas de suministro.

Evitamos las soluciones genéricas a problemas específicos, ponemos siempre a disposición nuestra capacidad de innovación para brindar soluciones personalizadas.

Somos guardianes de la marca y de la reputación de LSQA, luchamos por proteger los valores que representan en el mercado global. Logramos este objetivo a través de actividades comerciales directas y transparentes. Como parte de este compromiso, estimulamos una cultura abierta en la que se puedan compartir ideas e información, buscar consejos y señalar inquietudes, sin temor a represalias.

La confianza es la base de todas las relaciones, por lo tanto, la confianza es nuestro negocio.


Somos
ejemplo,
objetivos,
transparentes
e imparciales

Somos ejemplo, objetivos, transparentes e imparciales

Ponemos énfasis en preparar objetivamente nuestras ofertas en consistencia con los costos reales, informando sobre el alcance de nuestros servicio, su aplicabilidad y niveles de reconocimiento que respaldan nuestras marcas de conformidad evitando todo tipo de declaración engañosa.

En LSQA nos comprometemos a hacer público el acceso a la información acerca del estado de certificación, verificación, validación o reconocimiento de cada uno de nuestros clientes a través del Directorio de Clientes Certificados.

Adherimos y auditamos sistemáticamente el cumplimiento de las mejores prácticas contables y financieras reconocidas internacionalmente.

Estamos comprometidos con una cultura en la que las cuestiones de integridad y ética profesional puedan plantearse y discutirse abiertamente. Hay orientación y apoyo disponibles para ayudar a los colaboradores y otras partes interesadas que actúan en nombre de LSQA o que la representan a comprender el marco de trabajo y ayudarlos a tomar la decisión correcta cuando se enfrentan a un dilema ético.

Reconocemos la imparcialidad como el principal atributo de credibilidad, confianza y reputación de nuestra organización y para ello implementamos y desplegamos políticas, sistemas, programas y procesos que aseguran y custodian la misma de forma proactiva.

Brindamos garantías de servicio y creamos valor

Brindamos garantías de servicio y creamos valor

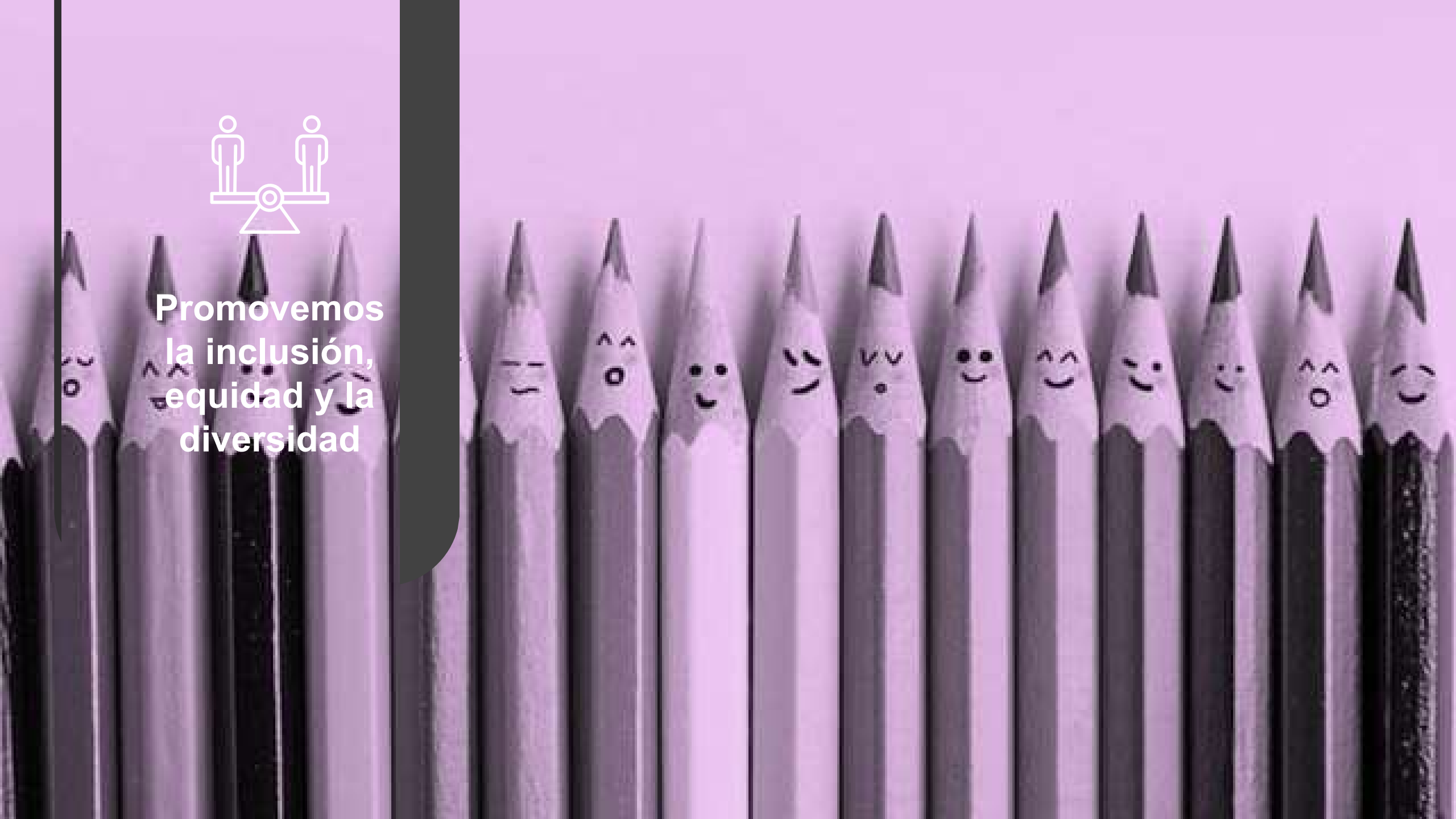
Brindamos servicios con garantías de calidad asociadas al valor agregado y cumplimiento de plazos. Respondemos en consecuencia y nos hacemos responsables cuando no se cumplen las especificaciones.

Aseguramos la viabilidad de nuestros servicios y respaldamos los mismos con excelentes niveles de respuesta.

Gestionamos las quejas, reclamos y apelaciones evitando procedimientos burocráticos que perjudican a nuestros clientes.

En LSQA no realizamos quejas contra ninguno de nuestros clientes de forma pública, a menos que así lo requiera un tribunal legal.

Nuestra red, que opera sobre la transferencia de conocimiento y desarrollo de capacidades, se enfoca hacia los procesos críticos del negocio, buscando fortalezas actuales y potenciales, sin jerarquizar la búsqueda burocrática de debilidades.



Promovemos la inclusión, equidad y la diversidad

Promovemos la inclusión, equidad y la diversidad

Brindamos un trato igualitario y consistente a nuestros clientes y potenciales clientes a lo largo de toda la red.

Encontramos en la diversidad la oportunidad permanente para crear más valor a nuestros clientes y dinamizar la capacidad de aprendizaje de LSQA.

Adoptamos una política de “puertas abiertas” a todos con quienes compartimos valores y respondemos a los principios que rigen el actuar de los Organismos de Evaluación de la Conformidad.

Adoptamos una política de no discriminación, raza, color de piel, edad, origen, nacionalidad, religión, discapacidad, situación marital, orientación sexual, identidad de género, embarazo, creencia política, apariencia física o cualquier otro factor que imposibilite la igualdad entre las personas ya sean colaboradores, clientes y/o proveedores.

Trabajamos para integrar a la cultura organizacional cada uno de estos principios en el día a día.

Colaboramos y cooperamos para potenciar el impacto

Colaboramos y cooperamos para potenciar el impacto

Construimos relaciones de colaboración y cooperación genuina con nuestros clientes, comunidad y partes interesadas para promover nuestros objetivos compartidos.

Reconocemos el valor que otros aportan, no actuamos en desprestigio o demérito de ninguna parte interesada sin causa justificada.

En la competencia por clientes y cuotas de mercado, nos comportamos de manera justa con otros participantes y tratamos a nuestros competidores con respeto.

No dudamos en descubrir fallas si estas ponen en peligro la transparencia y la equidad de la competencia.

En LSQA adherimos, promovemos e implementamos los valores y principios de IQNet y priorizamos siempre respaldar y trabajar junto a sus miembros.

Mejoramos,
siempre

Mejoramos, siempre

La Alta Dirección de la organización se compromete a trabajar y rendir cuentas directamente a las partes interesadas sobre el diseño, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, Competencia Técnica e Imparcialidad de LSQA.

Crecemos convencidos que el cumplimiento con las Normas Internacionales aplicables a los organismos de evaluación de la conformidad: ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17024, ISO 14065, ISO/IEC 17029 nos brindan excelentes herramientas para el desarrollo integro de nuestro negocio.

Somos rigurosos con el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables en cada uno de los mercados donde operamos sin distinción alguna.

Impulsamos la mejora continua en función de los requisitos aplicables, un sistema de gestión de calidad maduro, integrado a nuestro negocio y que apoya la dirección estratégica de LSQA.

Estamos decididos a mejorar en lo que realmente es importante. No nos conformamos con el estado actual del negocio. **Entendemos la mejora y el éxito sobre la base de un crecimiento sostenible.**

Inspiramos a través de nuestro Liderazgo

Inspiramos a través de nuestro Liderazgo

En LSQA, el liderazgo y la responsabilidad de todos son vitales para lograr nuestros objetivos de calidad.

Lideramos lo que promovemos, nos comprometemos a desarrollar el liderazgo en todos los niveles como el motor principal de nuestro crecimiento.

Nos aseguramos de que la presente Política sea revisada, comunicada a todas las partes interesadas clave y aplicada a lo largo de toda la organización.

En esencia, la calidad se trata ante todo de la confianza en nuestros productos, nuestros servicios, nuestras marcas y colaboradores. Pero la calidad también es más que eso. Se trata de cumplir lo que prometemos en todo lo que hacemos.

Todos y cada uno de nosotros tenemos el poder de influir en la Calidad y la confianza a través de nuestro liderazgo, dedicación y pasión por lo que hacemos.

Vivimos nuestro trabajo con ORGULLO, por lo que la calidad es motivación y satisfacción que nos impulsa todos los días a ser mejores.

DEJAMOS
HUELLA

DEJAMOS HUELLA

Inspiramos la confianza necesaria para hacer de las comunidades donde impactamos un mejor lugar para vivir y desarrollarse. Creemos que un mundo más sostenible, agil, resiliente y vital es posible y sabemos que las organizaciones son la clave para hacerlo realidad.

Trabajamos disfrutando nuestro propósito y ponemos nuestra personalidad entera para diseñar una nueva economía. Impulsamos proyectos que nos mueven, contagiamos y compartimos nuestro propósito para lograr estar inspirados y conectados.

Nuestro camino nos ha llevado a conocer a miles de personas que utilizan la fuerza de mercado para el bienestar de la sociedad y del planeta, y asumen un rol comprometido para abordar los problemas globales desatendidos, alli estamos nostros.

Iremos siempre donde no hay camino y dejaremos una huella.

Dr. Ing. Santiago Vázquez
CEO LSQA S.A. BIC

LSQA