

MERCÉ V. ELECTROMEDICINA, S.L. es una organización dedicada a la comercialización, distribución, importación, instalación y servicio posventa de productos sanitarios estériles y no estériles, en los campos de la cardiología, cirugía cardíaca, cirugía y radiología vascular, neurorradiología vascular intervencionista y cirugía oncológica.

MERCÉ V. ELECTROMEDICINA, S.L. por convicción propia, se compromete a cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, los especificados por nuestros clientes y proveedores, incluidas de forma no taxativa, las leyes o los compromisos anticorrupción, (incluyendo aquellos que la empresa pueda suscribir), exigiendo el mismo compromiso a nuestros proveedores. Para ello adoptará procesos responsables para contribuir a la mejora de la sociedad y del medio ambiente, buscando el equilibrio entre nuestro crecimiento y el beneficio de la sociedad, buscando en todo momento la mejora continua de nuestro sistema de calidad.

Este documento establece el marco de referencia para fijar y revisar los objetivos y metas de Calidad y Medio Ambiente, intentando alcanzar los siguientes objetivos generales:

- Que nuestra calidad de servicio satisfaga al cliente, atendiendo sus necesidades y escuchando atentamente sus quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Aumentar la satisfacción del cliente (necesidades y expectativas) a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión, disminuyendo el número de incidencias y sus tiempos de ejecución y resolución.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión y sus procesos.
- Utilizamos el "feedback" de información procedente de nuestros procesos para orientarnos en las decisiones que debemos tomar, siempre teniendo en cuenta los objetivos planteados y la misión de la empresa
- Proporcionar los recursos necesarios para mantener y mejorar la eficacia del Sistema de manera continua.
- Mejorar los niveles de facturación
- Mejorar las relaciones con los proveedores y subcontratistas (comunicación) con el fin de que se puedan mejorar su nivel general, reduciendo las incidencias en las entregas y las no conformidades.
- Mejorar los índices de servicio y respuesta al cliente (resolución de averías y equipos).
- Fomentar la motivación de nuestros empleados, favoreciendo su calidad de vida, la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida laboral y personal, la seguridad y salud y la prevención de accidentes.
- Favorecer a la comunidad, a través de la búsqueda de productos de alto valor tecnológico que permitan su introducción y aplicación en España para beneficio de los pacientes, garantizando a los médicos usuarios de dicha tecnología un soporte técnico adecuado mediante especialistas propios debidamente formados en los productos y técnicas
- Impulsar el desarrollo social a través de acciones de apoyo a grupos desfavorecidos
- y Apoyar la utilización de procesos encaminados a la minimización de los consumos de energía, agua y combustibles y demás recursos naturales, así como la cantidad de emisiones, efluentes y residuos generados, en cuanto sea posible técnica y económicamente
- Conocemos nuestros productos y su relevancia para la salud de las personas. Somos cautos en su aplicación identificando, evaluando y reduciendo lo máximo posible cualquier riesgo que pueda asociarse a los mismos. Mantenemos un estricto cumplimiento de los requisitos reglamentarios aplicables a los productos sanitarios y a las actividades de comercialización, distribución, importación y servicio posventa
- Tenemos un sistema de trabajo en el que hemos identificado los procesos que crean valor. Las actividades de un miembro del equipo sirven como base para el trabajo del otro. Tenemos un enfoque basado en procesos.
- El éxito de nuestra empresa es fruto de la confianza depositada en ella por nuestros clientes. La gestión de todos nuestros procesos interrelacionados con un sistema nos permite optimizarlos hacia conseguir nuestro objetivo
- **Protección del Medio Ambiente incluida la prevención de la contaminación.**

Para ello la empresa debe empeñarse en:

- Mejorar la coordinación y comunicación entre los departamentos de la empresa
- Mejorar la formación del personal.
- Asegurar el nivel de calidad ofrecido y la fiabilidad de los trabajos realizados

Todo ello con el fin último de mejorar el servicio a los clientes, consolidando la posición de la empresa en el mercado y garantizando la mejora de la rentabilidad, a través de la fijación de objetivos de calidad y su continua revisión dentro del marco establecido por este documento.

Los responsables de las distintas áreas de la empresa reconocen la autoridad que en materia de Calidad y Responsabilidad Social ostenta el Director de Gestión de Calidad, por delegación expresa de la Dirección. Así mismo se comprometen a difundir entre el personal de su área las directrices y objetivos que en materia de Calidad formula la Dirección de la empresa. Así mismo, esta Política de Calidad está a disposición del público en las instalaciones de **MERCÉ V. ELECTROMEDICINA, S.L.**

Valencia, 4 de septiembre de 2023

Salvador Mercé Cervelló
Director General