



Política y objetivos de calidad

1. Política de calidad

Nos comprometemos a ofrecer un servicio de calidad en la venta, comercialización y distribución de material quirúrgico de ortopedia, endoprótesis y osteosíntesis para trauma, biológicos e instrumental y equipo médico, así como, la prestación de servicios integrales dentro de quirófano, servicios integrales en osteosíntesis, operación de servicio integral de cirugía en ortopedia y neurocirugía, química seca para la industria pública y privada, así como pruebas rápidas y agentes de diagnóstico, instrumental médico y de laboratorio, y la fabricación, venta y comercialización y/o distribución de implantes ortopédicos e instrumental médico, con estricto apego a la normatividad vigente aplicable. Nuestros procesos se realizan mediante un sistema de mejora continua, capacitación permanentemente de nuestro personal y con el firme propósito de lograr satisfacción plena de nuestros clientes contribuyendo así a una mejor calidad de vida de nuestros pacientes.

2. Objetivos de calidad

1. Integrar de manera sistemática los expedientes de la solución integral para Junio del 2024.
2. Asegurar que más del 95% de nuestros servicios se entreguen sin incidencias imputables a nuestro servicio, garantizando la satisfacción del cliente Marzo 2024.
3. Lograr la certificación ISO 9001:2015 y 13485:2016 con un organismo certificador acreditado por la EMA, en el mes de Junio del 2024.

Qué se va a hacer	Recursos requeridos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Método de evaluación
Integrar de manera sistemática los expedientes de la solución integral para Junio del 2024.	Infraestructura, personal, conocimientos y competencias	Gerente general y responsable del SGC	Junio 2024	Avance de documentos de SGC y de proyectos completos
Asegurar que más del 95% de nuestros servicios se entreguen sin incidencias imputables a nuestro servicio, garantizando la satisfacción del cliente Marzo 2024.	Personal, conocimientos, competencias y evaluación de satisfacción del cliente	Todo el personal	Marzo 2024	Reporte de productos no conformes
Lograr la certificación ISO 9001:2015 y 13485:2016 con un organismo certificador acreditado por la EMA, en el mes de Junio del 2024.	Infraestructura, personal, conocimientos y competencias	Todo el personal	Junio 2024	No conformidades en auditorías internas y externas

3. Alcance

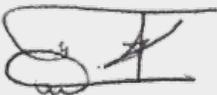
El Sistema de Gestión de la Calidad de **MARFER SOLUCIONES ORTOPÉDICAS, S.A. DE C.V.** define en su alcance a los siguientes procesos clave y de apoyo involucrados con el Sistema Integral de Gestión de la Calidad. Tal y como se describe a continuación:

Proceso Clave:

- Licitación Pública
- Seguimiento a contratos adjudicados
- Servicio integral y distribución de ortopedia y osteosíntesis
- Supervisión del Servicio Hospitales
- Coordinación de mensajeros
- Procedimiento de Ortopedia y osteosíntesis

Procesos de Apoyo

- Control de documentos y registros
- Administración de riesgos
- Compras
- Almacén
- No Conformidad y Acciones correctivas
- Auditorías Internas
- Evaluación de la Satisfacción del Cliente
- Procedimiento de Recursos humanos
- Procedimiento de capacitación

Elaboró 6 noviembre 2023	Revisó 6 noviembre 2023	Autorizó 6 noviembre 2023
 Gerente general	 Gerente general	 Gerente general