


|   |                          |                   |
|---|--------------------------|-------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b> | EDICIÓN: E6       |
|   |                          | FECHA: 25-03-2009 |
|   |                          | Página 5 de 29    |

### 3.- POLÍTICAS Y COMPROMISOS.

**La Política de Calidad de Molecular Diagnostics Center es la siguiente:**

- La dirección de MDC se compromete a realizar los ensayos de acuerdo a buenas prácticas profesionales, garantizando en todo momento a sus clientes la calidad de los ensayos realizados y la veracidad de los resultados obtenidos.
- MDC se compromete a implantar, mantener y mejorar constantemente un sistema de calidad que asegure que todo el personal entiende sus responsabilidades y conoce los procedimientos y políticas que debe emplear ante cada situación presentada en el laboratorio según la Norma UNE/EN ISO/IEC 17025.
- MDC se compromete a realizar sus actividades de ensayo y calibración conforme a los requisitos de la Norma UNE/EN ISO/IEC 17025, así como a satisfacer las necesidades de los clientes, de las autoridades reguladoras o de las organizaciones encargadas de su reconocimiento.
- MDC se compromete a prestar servicio a la sociedad en general, permitiendo que cualquier entidad tenga acceso a sus servicios sin discriminación alguna.
- La dirección de MDC se compromete a ser imparcial y no ser objeto de presiones comerciales, financieros o de otra índole que puedan influir en su juicio técnico.

**Para desarrollar y cumplir nuestra Política de Calidad, MDC se compromete a:**

- ✓ Obtener un nivel de servicio de alta calidad, se atenderán todas las necesidades de los clientes y se responderá a todas sus insatisfacciones.
- ✓ Estimular a todo el personal tanto técnico como administrativo en la participación, estudio y satisfacción de las necesidades de los clientes.
- ✓ Proporcionar formación tanto externa como interna a su personal para asegurar que éste conoce perfectamente sus funciones dentro de la organización y que además es capaz de mejorar sus procesos y pautas de trabajo para garantizar con mayor seguridad la calidad del servicio prestado.
- ✓ Distinguirse de la competencia por medio del trato personal, el servicio post-venta y el tiempo de respuesta, considerando la Satisfacción del Cliente como uno de más importantes objetivos.
- ✓ Posicionarse como laboratorio de referencia en la industria para el control de calidad. Para que el cliente considere a MDC como la empresa especializada más competente en la administración del servicio que oferta y convertir el laboratorio en un referente de calidad, rapidez y trato personalizado en el sector.
- ✓ Desarrollar continuamente nuevos productos y métodos de análisis.

**Firma Dirección**



**D. Ricardo Pérez Zambrana**  
Director Gerente



**Dr. Antonio Martínez Murcia**  
Director de Laboratorio