

POLITICA DE CALIDAD		
CÓDIGO	POLITICA	VERSIÓN
EMLD-PL- OPE-004- V1	AREA ADMINISTRATIVA	01



Política de Calidad

Laboratorio Dental Elías Moreno SAS

Fecha de Elaboración: 21 de julio de 2024 **Versión:** 1.0

1. Introducción y Compromiso de Calidad

En **Laboratorio Dental Elías Moreno SAS**, ubicado en Cali, estamos firmemente comprometidos con la **excelencia** en la fabricación de productos protésicos dentales. Nos especializamos en la producción de carillas y coronas de cerámica, disilicato de litio y zirconio, ofreciendo soluciones de alta precisión y durabilidad para nuestros clientes odontólogos. Nuestra misión es construir y mantener la **confianza** en cada trabajo, garantizando no solo la calidad intrínseca de nuestros productos, sino también su **idoneidad** y **seguridad** para el paciente final.

Esta Política de Calidad es el pilar de nuestras operaciones. Refleja nuestro compromiso inquebrantable con la mejora continua, la satisfacción del cliente y el cumplimiento riguroso de la normativa aplicable, específicamente la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) en Colombia. Reconocemos que la calidad es una responsabilidad compartida que permea todos los niveles de nuestra organización, desde la selección de materiales hasta la entrega final del producto y el soporte postventa.

2. Principios Fundamentales de Nuestra Gestión de Calidad

Nuestra Política de Calidad se fundamenta en los siguientes principios clave, que guían todas nuestras actividades y decisiones:

- **Excelencia en la Fabricación y Precisión Técnica:** Nos comprometemos a utilizar las mejores prácticas de fabricación, tecnología de vanguardia y materiales de la más alta calidad. Esto asegura que cada carilla y corona producida en nuestro laboratorio cumpla con especificaciones técnicas rigurosas, garantizando su **precisión, ajuste y**

POLITICA DE CALIDAD		
CÓDIGO	POLITICA	VERSIÓN
EMLD-PL- OPE-004- V1	AREA ADMINISTRATIVA	01



funcionalidad. La prevención de defectos y la minimización de errores en el proceso de producción son prioritarias, respaldadas por un control de calidad exhaustivo en cada etapa.

- **Cumplimiento Legal y Normativo:** Operamos bajo un estricto apego a todas las leyes y regulaciones pertinentes en Colombia, incluyendo las disposiciones del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011). Esto no solo asegura la legalidad de nuestras operaciones, sino que también protege los derechos de nuestros clientes y consumidores, fomentando un entorno de **confianza y transparencia**.
- **Orientación al Cliente y Satisfacción:** La satisfacción de nuestros clientes odontólogos es central para nuestro éxito. Nos esforzamos por comprender a fondo sus necesidades y expectativas, así como las de sus pacientes. Ofrecemos un servicio de atención y soporte que va más allá de la entrega del producto, asegurando que cualquier inquietud o reclamación sea manejada de manera **eficiente y justa**, como se detalla en nuestra política de garantía.
- **Mejora Continua y Aprendizaje Organizacional:** Reconocemos que el entorno dental está en constante evolución. Por ello, promovemos una cultura de **mejora continua**, donde la innovación, la capacitación del personal y la revisión periódica de nuestros procesos son fundamentales. Analizamos el rendimiento, identificamos oportunidades de mejora y aplicamos acciones correctivas y preventivas para optimizar nuestra eficiencia y la calidad de nuestros productos.
- **Responsabilidad y Transparencia:** Asumimos plena responsabilidad por la calidad de los productos que fabricamos. Actuamos con **integridad y ética** en todas nuestras interacciones, comunicando de manera clara y precisa las características de nuestros productos, así como las condiciones y exclusiones de nuestra garantía. Esto refuerza la relación de confianza con nuestros clientes.
- **Gestión de Riesgos:** Identificamos y evaluamos proactivamente los riesgos asociados a nuestros procesos y productos. Implementamos medidas de control adecuadas para mitigar posibles fallas o impactos negativos en la calidad, asegurando la **consistencia y fiabilidad** de nuestras prótesis dentales.

Página 2

3. Alcance de la Política de Calidad

Esta Política de Calidad aplica a todos los procesos, actividades y personal de **Laboratorio Dental Elías Moreno SAS** involucrados en el diseño, fabricación, control de calidad y entrega de los siguientes productos:

- Carillas y Coronas de Cerámica
- Carillas y Coronas de Disilicato de Litio (Fresado o Inyectado)
- Carillas y Coronas de Zirconio (Monolítico o con Recubrimiento Cerámico)

POLITICA DE CALIDAD		
CÓDIGO	POLITICA	VERSIÓN
EMLD-PL- OPE-004- V1	AREA ADMINISTRATIVA	01



La política abarca desde la recepción de las especificaciones y modelos por parte del odontólogo hasta la entrega del producto final y el soporte postventa a través de nuestra política de garantía.

4. Responsabilidades y Roles

Todos los miembros de **Laboratorio Dental Elías Moreno SAS** son responsables de la calidad de su trabajo y de adherirse a los principios de esta política.

- **La Dirección General:** Lidera el establecimiento, implementación y mantenimiento de esta Política de Calidad. Proporciona los recursos necesarios y asegura que el sistema de gestión de calidad sea efectivo y mejore continuamente. Es la máxima responsable de comunicar la importancia de cumplir con los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios.
- **Jefes de Área y Supervisores:** Son responsables de implementar y supervisar el cumplimiento de los procedimientos de calidad en sus respectivas áreas, garantizando que el personal a su cargo esté capacitado y siga las directrices establecidas.
- **Personal de Producción y Control de Calidad:** Es el encargado directo de aplicar los procedimientos de trabajo, realizar los controles de calidad en cada fase y asegurar que los productos cumplen con las especificaciones y estándares definidos.
- **Personal Administrativo y de Atención al Cliente:** Contribuye a la calidad del servicio a través de una comunicación efectiva, una gestión documental precisa y un manejo diligente de las solicitudes y reclamaciones de los clientes.

POLITICA DE CALIDAD		
CÓDIGO	POLITICA	VERSIÓN
EMLD-PL- OPE-004- V1	AREA ADMINISTRATIVA	01



5. Medición y Revisión de la Calidad

Para asegurar la efectividad de nuestra Política de Calidad, estableceremos y monitorearemos objetivos de calidad medibles. Estos objetivos serán revisados periódicamente por la Dirección para asegurar su pertinencia y el progreso en su consecución. Algunos indicadores clave de rendimiento incluyen:

- Índice de satisfacción del cliente.
- Número de reclamaciones de garantía y su resolución.
- Tiempos de respuesta en el proceso de garantía.
- Porcentaje de productos conformes en los controles de calidad internos.
- Cumplimiento de los plazos de entrega.

La Dirección también llevará a cabo revisiones periódicas del Sistema de Gestión de Calidad para evaluar su idoneidad, adecuación y eficacia continua, y para identificar oportunidades de mejora.

6. Divulgación y Compromiso

Esta Política de Calidad es comunicada a todo el personal de **Laboratorio Dental Elías Moreno SAS** y está disponible para todas las partes interesadas. Se espera que cada empleado la comprenda y la aplique en sus actividades diarias, contribuyendo activamente al logro de nuestros objetivos de calidad.

Al solicitar los servicios de Laboratorio Dental Elías Moreno SAS, nuestros clientes odontólogos reconocen y aceptan los términos y el compromiso de calidad expresados en este documento, que complementa y sustenta nuestra Política de Garantía.

Elías Moreno V

Elías Alberto Moreno Valencia

Director General Laboratorio

Dental Elías Moreno SAS Cali, Valle del Cauca, Colombia