

 HEMISUR	POLÍTICA Y LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS HEMISUR SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	R-GG-01
		Nº REVISIÓN	04
		FECHA APROB.	13/08/2025
		PAGINA	Página 1 de 2

1. VISIÓN:

Ser reconocidos como la empresa líder en proveer equipos e insumos médicos innovadores, diseñados con estándares de excelencia, y proporcionar un servicio técnico eficaz para mejorar la calidad de vida de los pacientes.

2. MISIÓN:

Nuestra pasión es mejorar la calidad de vida de los pacientes ofreciendo productos de alta tecnología.

3. POLÍTICA DE CALIDAD:

En Hemisur proporcionamos soluciones médicas a través de la comercialización y servicio técnico de equipos e insumos médicos, en instituciones públicas y privadas a lo largo de todo el territorio nacional.

La calidad de nuestros servicios está basada en responder con compromiso y planificación a las necesidades de nuestros clientes, atendiendo sus requerimientos de manera efectiva y diligente.

Fundamentando lo anterior en un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 13485:2016, asumimos los siguientes compromisos:

Cumplimiento Regulatorio: Garantizamos que todos nuestros productos cumplen con los requisitos legales y reglamentarios correspondientes, así como también con los requisitos inherentes de preservación y cuidado de los productos según los requerimientos de cada fabricante.

Mejora Continua: Fomentamos una cultura de mejora continua en todos nuestros procesos, buscando constantemente mantener la eficacia y la eficiencia en nuestras operaciones para satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes.

Compromiso de la Dirección: La alta dirección se compromete a liderar, apoyar, y asegurar una comunicación efectiva de este sistema integrado de gestión, proporcionando los recursos necesarios y fomentando un ambiente de trabajo que promueva la calidad.

Partes Interesadas: Mantenemos una relación colaborativa con clientes, proveedores, usuarios, pacientes y otras partes interesadas, asegurando que los productos y servicios comercializados respondan adecuadamente a sus necesidades y expectativas, acorde al desempeño previsto por los fabricantes.

Satisfacción del Cliente: Medimos y analizamos la satisfacción de nuestros clientes para identificar oportunidades de mejora y asegurar que nuestras acciones estén orientadas a superar sus expectativas.

 HEMISUR	POLÍTICA Y LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS HEMISUR SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	R-GG-01
		Nº REVISIÓN	04
		FECHA APROB.	13/08/2025
		PAGINA	Página 2 de 2

4. OBJETIVOS DE CALIDAD:

Compromiso de la Política	Objetivo
Cumplimiento Regulatorio	Asegurar el cierre oportuno de notificaciones de entidades regulatorias en un plazo no mayor a 6 meses, en conformidad con la normativa sanitaria vigente y los requerimientos de la autoridad
	Garantizar condiciones de almacenamiento y conservación de productos médicos conforme a las especificaciones del fabricante, minimizando desviaciones térmicas.
Mejora Continua	Fortalecer el conocimiento y cumplimiento de los procedimientos del SGC por parte del personal de cada área.
Compromiso de la Dirección	Mejorar la comunicación interárea dentro de Hemisur mediante mecanismos formales y periódicos de coordinación.
Partes Interesadas	Desarrollar planes sistemáticos de evaluación de productos específicos con usuarios y clientes.
Satisfacción al Cliente	Aumentar la satisfacción de los clientes institucionales con el servicio ofrecido por Hemisur, mediante una atención estructurada y eficaz de sus necesidades y reclamos.

5. VALORES CORPORATIVOS:

- 1) Integridad:** Queremos destacar por la honestidad, seriedad, responsabilidad y rectitud en nuestro actuar, tanto a nivel personal como al desempeñar nuestro trabajo.
- 2) Compromiso:** Apreciamos el trabajo comprometido donde todos somos capaces de tomar decisiones en pro de los objetivos de la organización, manteniendo una actitud de trabajo responsable y colaborativa.
- 3) Apertura / Receptividad:** Trabajamos con eficacia en situaciones variadas y/o inusuales, con personas o grupos diversos, comprendiendo y valorando posturas distintas a las propias, además modificamos nuestro propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera.
- 4) Pasión:** Disfrutar no sólo del trabajo en sí, sino también de las personas que nos rodean es algo que la pasión te permitirá conseguir. Así todos podrán ser audaces, innovadores y creativos al máximo.

Carlos Lagos M.
Gerente General
HEMISUR