

	POLÍTICA DE CALIDAD DEL LEMAR	5/02/2025 Rev. 03
---	--------------------------------------	----------------------

POLÍTICA DE LA CALIDAD DEL LEMAR

El **Laboratorio de Ensayos de Máquinas Recreativas (LEMAR)** establece como objetivo prioritario la **satisfacción de sus clientes** y la **mejora continua** de sus servicios, asegurando una gestión eficiente de sus recursos humanos y técnicos, siempre en alineación con las necesidades y expectativas del cliente.

Esta **Política de Calidad** se basa en las siguientes líneas generales de actuación:

1. Orientación al cliente

Todo el personal del LEMAR está comprometido con la satisfacción del cliente, asegurando que sus necesidades y expectativas son el centro de todas sus iniciativas y actividades.

Para ello, el LEMAR:

- Garantiza una gestión eficaz de las reclamaciones y recursos, adoptando medidas preventivas para evitar la repetición de causas que generan insatisfacción.
- Asegura la transparencia y comunicación con los clientes para mantener relaciones de confianza basadas en la calidad y fiabilidad de los servicios prestados.

2. Compromiso con la reglamentación y normativa aplicable

El LEMAR garantiza que todos los servicios prestados cumplen con los requisitos reglamentarios aplicables y con los estándares definidos por la UNE-EN ISO/IEC 17025:2017.

Esto incluye:

- El cumplimiento de los requisitos legales nacionales e internacionales.
- La aplicación de procedimientos técnicos normalizados en cada ensayo.
- La implementación de mecanismos de control para verificar la conformidad de los procesos.

3. Calidad del servicio y cumplimiento de plazos

El LEMAR se compromete a **ofrecer servicios de alta calidad** dentro de los **plazos acordados** con sus clientes. Para lograrlo:

- **Dotación de recursos:** Se garantiza que el personal dispone de los medios y equipamiento necesarios para llevar a cabo eficazmente los ensayos.
- **Formación y cualificación:** Se proporciona capacitación continua al equipo técnico para mantener el nivel de competencia necesario en el desarrollo de sus actividades.
- **Rigurosidad en la ejecución:** Todos los ensayos se realizan conforme a la documentación aplicable, garantizando **profesionalidad, confidencialidad, independencia, imparcialidad e integridad**.

Además, se prioriza:

- **La detección temprana de defectos** y la implementación de acciones correctivas inmediatas.
- **La prevención de no conformidades**, mediante el establecimiento de programas de mejora.

4. Compromiso con la Mejora Continua

El LEMAR mantiene un firme compromiso con la **mejora continua** de su **Sistema de Gestión de la Calidad**.

- Se realizan **revisiones periódicas** del sistema para evaluar su eficacia.
- Se fomenta una **cultura de calidad** en toda la organización, promoviendo la participación de los empleados.
- Se garantiza que el responsable de Calidad dispone de la **autoridad y responsabilidad** necesarias para mantener y actualizar el sistema de gestión.

Como reconocimiento a su compromiso con la calidad, el **LEMAR cuenta con la acreditación de ENAC nº 1422/LE2564**, cumpliendo con los requisitos establecidos por la norma **UNE-EN ISO/IEC 17025:2017**.

Cartagena, a 5 de febrero de 2025

Fdo.: D. Andrés Iborra García

Director del LEMAR