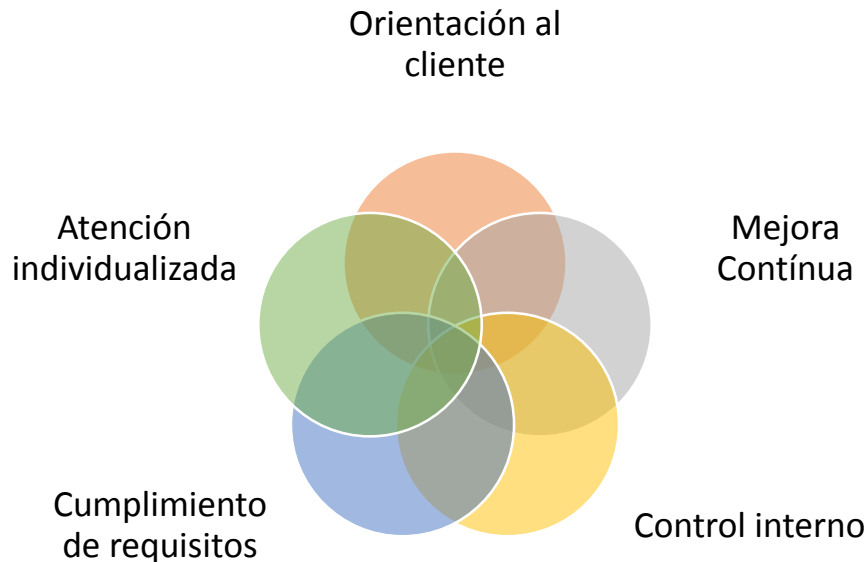


Política de la calidad

El Biobanco del Instituto de Investigación Sanitaria INCLIVA, en la búsqueda de consolidar su visión de ser una plataforma estable y duradera de servicio público a la investigación biomédica de excelencia, establece la presente política de calidad que se constituye en el cumplimiento de los siguientes apartados:



a. Cumplimiento de requisitos

El Biobanco INCLIVA, y su personal, estamos comprometidos con el cumplimiento de los **requisitos de nuestros clientes**. Asimismo, asumimos el cumplimiento de la **legislación y reglamentación** aplicable, como un elemento indispensable para la prestación del servicio. Para asegurar el cumplimiento de estos requisitos, contamos con un Sistema de Gestión alineado a estándares internacionales, cuya transparencia y cumplimiento se verifican continuamente por organismos externos e independientes.

b. Mejora Continua

Consideramos la normalización de las actividades de la institución y su **mejora continua**, elementos fundamentales para incrementar continuamente la satisfacción de nuestro cliente. Por ello, nuestro sistema de gestión de la calidad da especial importancia tanto a la identificación y solución de errores como a la **conciencia de su prevención**.

c. Orientación al cliente

La organización no sólo está comprometida con la atención y satisfacción de las necesidades manifestadas por los clientes, sino que busca constantemente **superar sus expectativas**. Evaluamos nuestro desempeño y la satisfacción de nuestros clientes a través de instrumentos de medición de la percepción, y analizamos dicha información para detectar deficiencias y establecer acciones de mejora.

d. Atención individualizada

Estamos comprometidos a dar **el servicio más adecuado** a las necesidades de cada uno de nuestros clientes y grupos de interés, de acuerdo a las distintas características que estos pueden presentar. La adaptación del servicio siempre se rige por las políticas y normativas de aplicación, y por el interés de contribuir al logro de los objetivos del proyecto y del IIS INCLIVA.

e. Control Interno

La Dirección Científica del Biobanco establece las directrices y proporciona el apoyo y los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de toda la organización, demostrando de esa manera su compromiso con la calidad. En consecuencia, todo el personal que participa en la prestación de los servicios **asume la responsabilidad** sobre las tareas que desempeña, observando en todo momento, el cumplimiento de las normativas y reglamentaciones aplicables, con el objetivo último de cumplir con los requisitos establecidos y su constante mejora.