

POLÍTICA DE CALIDAD

La dirección de la **Unidad de Ensayos clínicos de Fase 1 y Terapias Experimentales** del Instituto de Investigación Sanitaria INCLIVA, establece la presente política de calidad.



a. Cumplimiento de requisitos

Estamos comprometidos con el cumplimiento de los **requisitos y expectativas de nuestros promotores**. 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 unidad y su **mejora continua**, elementos fundamentales para incrementar continuamente la satisfacción de nuestros clientes. 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 unidad, no sólo está comprometida con la atención y satisfacción de las necesidades de sus clientes, sino que busca constantemente **superar sus expectativas**. Evaluamos nuestro desempeño y la satisfacción de nuestros Promotores 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 promotores, pacientes y grupos de interés, de acuerdo a las distintas características que estos pueden presentar. El desarrollo de nuestros ensayos siempre se rige por las políticas y protocolos de aplicación, así como por nuestro interés de contribuir al logro de los objetivos del mismo.

e. Control Interno

La Dirección de la Unidad establece las directrices y proporciona el apoyo y los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades, demostrando de esa manera su compromiso con la calidad. En consecuencia, todo el personal que participa en la gestión de los ensayos **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.