

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

Los servicios técnico-científicos del IIS INCLIVA están a disposición del investigador que lo requiera para el adecuado desarrollo de los proyectos y estudios que realiza.

Las actuaciones de los STC se rigen por los siguientes criterios:



### **a. Cumplimiento de requisitos**

El personal de los STC está comprometido con el cumplimiento de los **requisitos** aplicables a cada servicio en el que participa. Asimismo, la organización conoce y asume el cumplimiento de los **requisitos legales y reglamentarios** que afectan a la prestación del servicio. Para cumplir estos requisitos, nuestro Sistema de Gestión se encuentra alineado con estándares internacionales y su transparencia y cumplimiento se asegura a través de su verificación continua por organismos externos e independientes.

### **b. Mejora Continua**

Consideramos la normalización de las actividades de la institución y su **mejora continua** muy importantes para incrementar continuamente la satisfacción del 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 los proyectos que gestionamos de acuerdo a las distintas características que estos pueden presentar. La adaptación siempre se rige por las políticas y normativas de aplicación, y por el interés de contribuir al logro de los objetivos del estudio y del IIS INCLIVA.

### **e. Control Interno**

La Dirección 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, valorando en todo momento, el cumplimiento de las normativas y reglamentaciones pertinentes para cumplir con los requisitos establecidos y su constante mejora.