

## POLÍTICA DE CALIDAD

La Unidad de Medicina de Precisión (UMP) como plataforma de servicios oncológicos del IIS INCLIVA se encarga de dar servicio de cribado de pacientes mediante el análisis de marcadores tumorales a distintos servicios del departamento de Oncología del Hospital Clínico Universitario de Valencia (HCUV).

La UMP, en la búsqueda de consolidar su visión de ser una plataforma estable y duradera de servicio público en 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

La UMP y su personal estamos comprometidos con el cumplimiento de los **requisitos de nuestros usuarios**. Asimismo, conocemos y asumimos el cumplimiento de los **requisitos legales y reglamentarios** que nos afectan, como elemento indispensable para la prestación del servicio. Para asegurar el cumplimiento de 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 UMP no sólo está comprometida con la atención y satisfacción de las necesidades manifestadas por los usuarios, sino que busca constantemente **superar sus expectativas**. Evaluamos nuestro desempeño y la satisfacción de nuestros usuarios 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 usuarios y grupos de interés, los cuales gestionamos de acuerdo a las distintas características que éstos 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 proyecto y del IIS INCLIVA.

### e. Control Interno

La Dirección Científica de la UMP establece las directrices y proporciona el apoyo y los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de toda la unidad, 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.

VICENTE|DE  
JUAN|MARTIN

Firmado digitalmente por VICENTE|DE  
JUAN|MARTIN  
Fecha: 2022.11.09 14:15:34 +01'00'

ANDRES|CERVANTES|RUIPEREZ  
Firmado digitalmente por  
ANDRES|CERVANTES|RUIPEREZ  
Fecha: 2022.11.09 09:49:40  
+01'00'

Valencia, 13 de octubre de 2022  
Andrés Cervantes – Director Científico INCLIVA  
Vicente de Juan – Director Gerente INCLIVA