

## POLÍTICA DE CALIDAD

El Biobanco del Instituto de Investigación en Salud 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 esta política de calidad que se constituye en cumplimiento de las siguientes secciones:



### a. Cumplimiento de requisitos

El Biobanco INCLIVA y su personal se comprometen a cumplir con los **requisitos de nuestros clientes**. Asimismo, asumimos el cumplimiento de la legislación y normativa aplicable, como elemento indispensable para la prestación del servicio. Para garantizar el cumplimiento de estos requisitos, tenemos un Sistema de Gestión alineado con los estándares internacionales, cuya transparencia y cumplimiento son verificados continuamente por organizaciones externas e independientes.

### b. Mejora continua

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

### c. Orientación al cliente

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

### d. Atención individualizada

Estamos comprometidos a brindar el **servicio más adecuado** a las necesidades de cada uno de nuestros clientes y grupos de interés, de acuerdo con las diferentes características que puedan presentar. La adaptación del servicio siempre se rige por las políticas y regulaciones aplicables, y por el interés de contribuir al logro de los objetivos del proyecto y el INCLIVA.

### e. Control Interno

La Dirección Científica del Biobanco establece las directrices y brinda el apoyo y los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de la organización, demostrando así su compromiso con la calidad. En consecuencia, todo el personal involucrado en la provisión de servicios **asume la responsabilidad** de las tareas que realiza, observando en todo momento el cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables, con el objetivo final de cumplir con los requisitos establecidos y su mejora constante.

CLARA|  
ALFARO|  
CERVELLO

Firmado digitalmente  
por CLARA|ALFARO|  
CERVELLO  
Fecha: 2024.04.24  
12:05:31 +02'00'

Valencia, 24 abril 2024

Clara Alfaro Cervelló - Dirección Científica Biobanco