



Subdirección General de Servicios Aplicados,
Formación e Investigación

POLITICA DE LA CALIDAD

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS APLICADOS FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN en adelante SGSAFI, ha definido un sistema de calidad en base a la ISO 9001: 2015 y a la política del Instituto de Salud Carlos III al que pertenece, basado en la **Calidad, Innovación y Servicio**, que unido a nuestro objetivo fundamental, **Satisfacción completa, confianza y tranquilidad de nuestros clientes**, constituyen los elementos básicos de nuestro trabajo

Nuestro sistema de calidad alcanza las actividades de:

Gestión administrativa de salas, utilización del vehículo oficial, preguntas parlamentarias y oficiales, memoria anual del ISCIII, actualización de plantillas, del uso del archivo de documentación, organización de vacaciones de los directores de Centros, y Unidades, registro y archivo de documentación de la SGSAFI, tramitación de estancias formativas, prospección de muestras biológicas de origen humano en los centros del ISCIII, Gestión administrativa de seminarios externos del ISCIII, Seguimiento de la Oferta de Empleo Pública y Actualización de publicaciones del personal de la SGSAFI.

Gestión administrativa y coordinación ante una amenaza bioterrorista.

Se ha establecido la presente Política de Calidad, apoyada en su Dirección Estratégica y basada en su:

Misión

Desarrollar y ofrecer Servicios científico-técnicos de la más alta calidad dirigidos al Sistema Nacional de Salud y al conjunto de la sociedad. Para ello, se diseñan, ofrecen y gestionan servicios, programas de investigación y docentes en Ciencias Biomédicas y Salud Pública para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Visión

Ser un referente nacional e internacional en salud pública como un organismo que desarrolla servicios diagnósticos, programas de investigación y docentes.

Valores

- ✓ La eficiencia, obtener los mejores resultados con los fondos disponibles.
- ✓ La profesionalidad, compuesta de honestidad, voluntad de servicio, formación continuada, responsabilidad con la calidad de nuestros servicios y abiertos a la innovación y mejora continuas.
- ✓ El trabajo en equipo, formando y participando proactivamente en equipos multidisciplinares, multicéntricos, internacionales y con objetivos comunes.
- ✓ El compromiso social, entendido como equidad (colaborar en que los servicios y la investigación respondan a las necesidades de los ciudadanos), sostenibilidad (desarrollar técnicas y



*Subdirección General de Servicios Aplicados,
Formación e Investigación*

procedimientos respetuosos con el medio ambiente y alternativos a la experimentación animal), confidencialidad y control de los conflictos de intereses, y abierto al cambio (gestión transparente, igualdad de género, conciliación familiar...).

Para ello:

- ✓ La Dirección promueve el **mantenimiento y compromiso de mejora continua de un Sistema de Gestión de la Calidad** poniendo en juego todos los recursos que considere necesarios para el fortalecimiento de estas bases y la consecución de nuestros objetivos.
- ✓ La Dirección adopta el **compromiso del cumplimiento de los requisitos legales y normativos** que sean de aplicación a **SGSAFI**.
- ✓ La Dirección trabaja para que los **servicios dados a los clientes sean de la máxima calidad** y se esfuerza en su mejora continua,
- ✓ Compromiso de controlar de manera eficiente todos los procesos y sus posibles efectos sobre la Calidad de nuestro servicio haciendo especial hincapié en:
 - Relaciones con el cliente
 - Calidad de los servicios y soluciones prestados
 - Alto grado de ajuste a las necesidades de nuestros clientes
 - Asesoramiento personalizado
 - Cumplimiento de los plazos de entrega
- ✓ Compromiso de definir la política de calidad de nuestra organización potenciando su conocimiento, entendimiento y aplicación por parte del personal de la organización.
- ✓ Desde la Dirección **se implica al personal para colaborar en el mantenimiento y mejora del sistema mediante la continua formación en sus respectivas áreas**. Del mismo modo, le motivará continuamente para que lleve a cabo su cometido con el mayor grado de satisfacción para nuestros clientes.
- ✓ Compromiso de promover la implicación y concienciación del personal mediante la formación continuada de sus trabajadores, con el fin de que el personal asuma el principio de “La Calidad es Cosa de Todos”.

Para alcanzar estos principios básicos, el Director formula anualmente objetivos de calidad generales, y específicos para determinados Departamentos y/o actividades, y efectúa el seguimiento de los mismos verificando su cumplimiento y estableciendo las medidas necesarias en caso que dicho cumplimiento se vea amenazado.