

## COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD CIBER

En CIBER tenemos establecido y documentado un Sistema de Gestión de la Calidad y nos planteamos mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001. El diseño y la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad de nuestra organización está influenciado, en gran medida, por el sector en el que trabajamos, llegando, incluso a personalizar sistemáticas de gestión de los servicios según sus exigencias particulares y, principalmente, de la legislación que los regula.

La Norma ISO 9001 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización.

Actualmente, el alcance del sistema de gestión de la calidad diseñado, implantado y certificado de acuerdo con la norma ISO:9001: 2015 en el CIBER, se concreta en: ***“Servicios de gestión del personal y de la formación, servicios de gestión administrativa contable y de comunicación para el Centro de Investigación Biomédica en Red”***.

El CIBER ha implantado, y mantiene actualizado, un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) diseñado para mejorar de forma continuada la eficacia y la eficiencia del desempeño, a través de la consideración de las necesidades de las partes interesadas, y para aumentar la satisfacción percibida por sus clientes.

Como una de las partes interesadas principales, se encuentran nuestros clientes, que son en su gran mayoría el personal investigador y técnicos de los distintos grupos de investigación que integran la red de investigación biomédica.

El objetivo de lograr la satisfacción de éstos, tanto en calidad como en servicio, se concreta en las acciones y procedimientos previstos en el sistema, dirigidos a conseguir cuatro objetivos básicos de carácter general:

- La prevención de las no conformidades.
- La detección de los productos no conformes.
- La corrección y mejora de la calidad y el desempeño.
- La demostración del cumplimiento de los requisitos de la Calidad.

Para lograr estos objetivos generales, el sistema está compuesto por el conjunto coordinado de los procesos, la estructura organizativa adoptada para su implementación en la organización, las metodologías y procedimientos de actuación y los recursos necesarios para hacer realidad la gestión de la calidad.

De esta forma se genera la confianza necesaria, tanto para las partes interesadas como para la Gerencia del CIBER, en el cumplimiento de los requisitos de la calidad, la búsqueda activa de oportunidades de mejora y el logro de la satisfacción del cliente.

En la Intranet de CIBER en el apartado “*Gestor Documental*” pueden acceder a toda la información documentada relativa al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implantado en CIBER.

Pueden acceder al documento “Manual de Calidad” en la Intranet de CIBER en el apartado “*Gestor Documental*”, e igualmente a la “política de Calidad”, este último también en el portal de transparencia de la Web de CIBER [www.ciberisciii.es](http://www.ciberisciii.es).

En el cuadro adjunto se determinan las cuestiones a comunicar relativas a Calidad y la manera de llevar a cabo dichas comunicaciones por parte de los distintos departamentos del CIBER.

Qué	Cuándo	A quién	Quién	Cómo
<b><u>CALIDAD</u></b>				
<b>Acreditación calidad</b>	Al producirse la acreditación (08/02/2019 - 15/09/2021)	Personal CIBER	Responsable Calidad  Dpto. Comunicación	Email a la oficina técnica UT Email a direcciones científicas/ Adjuntas  Noticia Boletín CIBER Memoria anual
<b>Acreditación calidad – cambio logotipo</b>	Al producirse la acreditación (08/02/2019 - 15/09/2021)	Usuarios página web	Informática	Página web
<b>Información Documentada</b>	Al producirse actualizaciones	Al personal CIBER usuario de la intranet	Responsable de calidad	Intranet: Gestor Documental
<b>Política de Calidad</b>	Si existen cambios en la política de Calidad o en la organización	Unidad Técnica, personal CIBER (adscritos y contratados)	Responsable de Calidad	Contratados: Plan de acogida, Intranet. Adscritos: Intranet
<b>Informes de auditorías de Calidad (interna y externa)</b>	1/año	Unidad Técnica, usuarios Intranet, personal CIBER	Responsable de Calidad	Intranet: Gestor Documental

<b>Resultado de las Auditorías</b>	1/año	Unidad Técnica, usuarios Intranet, personal CIBER	Responsable de Calidad	Comunicación: Boletín, Noticias
<b>Revisión del sistema por la Dirección: Puntos relevantes</b>	1/año	Unidad Técnica, usuarios Intranet, personal CIBER	Responsable de Calidad	Comunicación: Boletín, Noticias
<b><u>RESPONSABLES DE LOS DEPARTAMENTOS</u></b>				
<b>Objetivos propuestos</b>	Al fijar los objetivos	A los integrantes de cada departamento	El responsable del Departamento	Verbalmente en reuniones, por escrito vía mail.
<b><u>CONTRATACION Y ADMINISTRACION</u></b>				
<b>Modificaciones que afectan al Departamento</b>	Al producirse una modificación	A todos los usuarios de la Intranet	Responsable de Contratación y Administración	Intranet: Tablón de anuncios y correo electrónico a los IP.

<b>Reevaluación a proveedores</b>	En todas las compras	A cada proveedor	Dpto. de Administración	En la “hoja de pedido” se comunica: <i>Le informamos que según la norma ISO 9001:2015 y como parte de las políticas de calidad vigentes en nuestra organización, CIBER realiza evaluaciones periódicas de sus proveedores en relación con la calidad de sus servicios y a la atención de incidencias.</i>
<b><u>PROYECTOS</u></b>				
<b>Publicación AES</b>	BOE mes de enero	IP, contratados, adscritos y UT, por mail	Responsable de proyectos	Módulo de comunicaciones de la intranet
<b>Procedimientos del Departamento</b>	Cuando se crea o se modifica	IP, contratados, adscritos y UT, por mail	Responsable de proyectos	Módulo de comunicaciones de la intranet
<b>Convocatorias Proyectos Competitivos Externos</b>	Fecha de la convocatoria	Investigadores y usuarios de la Web	Responsable de proyectos	Web CIBER <a href="https://www.ciberisciii.es/">https://www.ciberisciii.es/</a>
<b><u>LEGAL</u></b>				

<b>Convenios</b>	Alta en intranet	A los departamentos implicados	Intranet	Avisos de la intranet
<b><u>RECURSOS HUMANOS</u></b>				
<b>Incrementos salariales ley PGE, días de asuntos propios adicionales y todo lo que afecta a RRHH (ej.: Permisos de nacimiento, etc....)</b>	Fecha de entrada en vigor	Investigadores principales y contratados CIBER	Responsable del Departamento	Módulo comunicación de la intranet y en la Información documentada de calidad
<b><u>DPTO. FINANCIERO</u></b>				
<b>Firma mancomunada</b>	Aprobación C. Rector Diciembre	Directores sucursales donde existen c/c de CIBER	Responsable del Departamento	Correo electrónico y telefónicamente.

<b><u>DPTO. BASES DE DATOS</u></b>				
<b>Procedimientos Técnicos del Departamento</b>	Cuando se crean o modifican y afectan al servicio ofrecido a los usuarios	IP, contratados, adscritos y UT	Responsable de Bases de Datos	Intranet: recursos compartidos
<b>Seguridad</b>	Cuando se crean o modifican políticas, normativas y procedimientos que afectan a la seguridad de los sistemas	IP, contratados, adscritos y UT	Responsable de Bases de Datos	Dependiendo del alcance: Intranet: Gestor Documental Email a la oficina técnica UT Email a direcciones científicas/ Adjuntas Web CIBER <a href="https://www.ciberisciii.es/">https://www.ciberisciii.es/</a>