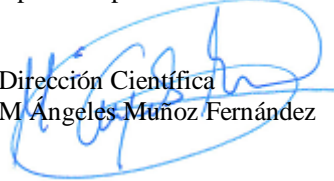




Capítulo 3.- Política de Calidad del BioBanco

Capítulo 3	POLÍTICA DE CALIDAD DE LA PLATAFORMA DE LABORATORIO VIH	Revisión 02	
Elaborado por: Isabel M García Merino Natividad de las Cuevas	Aprobado por: Dirección Científica M Angeles Muñoz Fernández 	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS: Se ha cambiado el encabezado y se ha sustituido Plataforma de laboratorio VIH por Plataforma de Laboratorio/BioBanco VIH o BioBanco, según se refiera a la parte de VIH o a toda la estructura, respectivamente (Enero de 2011). Se ha revisado la política de calidad del BioBanco y no se introducen cambios (Junio 2022).	

La Política de Calidad del BioBanco VIH HGM, establecida por la Dirección del mismo, estará a disposición de todo el personal y se resume en los ocho grandes puntos que se detallan a continuación:

1. ENFOQUE AL CLIENTE

El personal del BioBanco VIH HGM es consciente de quienes son sus clientes, tanto los hospitales como los investigadores, y de la importancia de comprender y satisfacer sus necesidades y expectativas, tanto actuales como futuras, para asegurar un adecuado funcionamiento y desarrollo del conjunto del propio BioBanco VIH HGM.

A partir de la determinación de la satisfacción de estos clientes, se podrán desarrollar acciones encaminadas a mejorar de manera continua los servicios que se les ofrecen, atendiendo a esas nuevas necesidades y expectativas transmitidas por ellos.

2. LIDERAZGO

La calidad sólo puede ser conseguida si toda la organización avanza unida. Por ello, la Dirección del BioBanco VIH HGM asume el reto de motivar y liderar a todo el



equipo humano que la conforma, fomentando a su vez la aparición de líderes dentro del desarrollo de todos los procesos y actividades que se llevan a cabo.

3. IMPLICACIÓN PERSONAL

La consecución, mantenimiento y mejora del nivel de calidad deseado sólo podrá lograrse con el compromiso y participación de todo el personal, mediante el aprovechamiento de su potencial creativo y sus habilidades.

Esta implicación debe lograrse a través de la comprensión del efecto que sobre la calidad del servicio ofrecido por el BioBanco VIH HGM tienen las aportaciones individuales, la información, la comunicación y a través de la acción de los líderes en todas las áreas y niveles de la organización.

4. FORMACIÓN Y RECURSOS

Para potenciar el desarrollo del personal y de sus habilidades, de forma que redunde en un desempeño más eficaz y eficiente, y así dar cumplimiento al compromiso constante con la calidad, se planificarán y desarrollarán las acciones formativas que se consideren necesarias.

Estas acciones formativas irán dirigidas tanto a la formación inicial como a la continua, ya sea relacionada con la gestión de la calidad, o a fomentar la especialización del personal en el desarrollo de sus actividades.

La Dirección del BioBanco VIH HGM recabará los recursos necesarios para el adecuado desarrollo y aprovechamiento de la formación, y para la aplicación de los métodos y técnicas de trabajo establecidas internamente.

Facilitará, asimismo, la adaptación a las nuevas tecnologías que se incorporen al propio BioBanco VIH HGM, con el fin de mejorar continuamente los procedimientos internos de trabajo.



5. RESPONSABILIDAD Y DELEGACIÓN

Cada trabajador debe responsabilizarse del adecuado desempeño de las funciones que le corresponden.

Para ello, la Dirección del BioBanco VIH HGM delega en cada persona la autoridad para desarrollar sus funciones asignadas, de forma que se obtengan los resultados previstos, siempre de forma coordinada con el resto de personas que trabajan en el BioBanco VIH HGM.

6. SISTEMA PARA LA GESTIÓN BASADO EN PROCESOS

La identificación de los procesos y sus interacciones, junto con la normalización de las metodologías de trabajo, buscan ofrecer servicios homogéneos capaces de satisfacer a los clientes, a la vez que previenen de las desviaciones con respecto a los objetivos previstos.

A partir de la ejecución controlada de los procesos y de los registros resultantes, se generan datos e informaciones referentes a la eficacia del sistema, susceptibles de ser analizadas y que proporcionan la base idónea para la toma de decisiones.

7. LA MEJORA CONTINUA

Todo el personal del BioBanco VIH HGM, independientemente de cuáles sean sus funciones y responsabilidades, debe analizar los datos a su disposición referentes a las actividades que realiza en busca de oportunidades de mejora.

Sólo mejorando de forma continua los procesos, métodos, servicios, etc., se puede garantizar una mayor eficacia interna, una mejor respuesta a las expectativas de los clientes y, por lo tanto, la mejora de su satisfacción.



Por este motivo, la mejora continua debe ser un objetivo permanente de todos, y referido a todas las actividades desarrolladas en el BioBanco VIH HGM.

8. COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

Desde la Dirección del BioBanco VIH HGM, nos comprometemos a cumplir los requisitos legales y reglamentarios que son de aplicación a nuestras actividades.

Madrid, Junio de 2022.

Dra. M^a. Ángeles Muñoz Fernández