

## IMPLICACIONES CERTIFICADO DE CALIDAD ISO 9001:2008 - CIBERES

El CIBERES tiene la **calidad** de su **sistema de gestión** acreditado mediante el **ISO 9001:2008**, emitido por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con fecha de 23 de enero de 2012.

- *¿Qué es un sistema de gestión de calidad?*

Un sistema de gestión se define como el conjunto de sistemas y procedimientos de trabajo, responsabilidades y recursos utilizados por una organización, en este caso el CIBERES, que le permite obtener la confianza de que los servicios que proporciona a los clientes, en nuestro caso los grupos de investigación, cumplen los requisitos de calidad previamente establecidos y de una forma uniforme o normalizada.

- *Alcance del sistema*

El **alcance** del sistema de gestión de calidad, es decir, las áreas del CIBERES que integran el sistema de gestión certificado, abarca todas las áreas de la oficina central, así como las plataformas transversales de apoyo definidas en el CIBERES y se desglosa de la siguiente forma:

- Gestión y administración de la oficina central: gestión administrativa, científica, económico-financiera, de recursos humanos, del programa docente y de las plataformas transversales de transferencia tecnológica, comunicación y biobanco pulmonar.
- Gestión y funcionamiento de la Plataforma Biobanco Pulmonar: obtención, manipulación, conservación y entrega de muestras biológicas en el ámbito de la medicina respiratoria.

- *Manual de Calidad*

El CIBERES tiene definido un **Manual de Calidad** en el cual se define el Sistema de Gestión mediante un mapa de procedimientos normalizados para todas las áreas de la oficina central, así como las plataformas transversales de apoyo a los grupos de investigación.

En este Manual de Calidad se describen la responsabilidad y compromiso por parte de Gerencia de mantener la calidad del sistema; la gestión de los recursos de forma eficiente para la consecución de los objetivos marcados; la planificación en la realización de los servicios ofrecidos; así como, finalmente, el análisis y valoración del sistema para su mejora continua.

- [Política de Calidad](#)

El fin fundamental del **Centro de Investigación Biomédica en Red de Enfermedades Respiratorias** es la promoción y protección de la salud por medio del fomento de la investigación tanto de carácter básico como orientada a los aspectos clínicos y traslacionales en el ámbito del área de Enfermedades Respiratorias.

Los **principios básicos** para la consecución de este fin son:

- Fomentar la realización de programas conjuntos de investigación, desarrollo e innovación entre los distintos grupos de investigación, y la dotación de infraestructura de soporte, para alcanzar una investigación de alta calidad.
- Contribuir a la resolución de los problemas de asistencia sanitaria relacionados con el ámbito de enfermedades respiratorias.
- Promover la formación de investigadores competitivos en el ámbito de las enfermedades respiratorias.
- Promover la difusión de actividades y la transferencia de resultados de los procesos de investigación hacia la sociedad y en especial al sector productivo.
- Promover la participación en actividades de investigación de carácter nacional e internacional, especialmente las incluidas en los Programas Marco Europeos de I+D+I.
- Mejorar de forma continua la actividad de nuestra organización, el seguimiento y la evaluación de las actuaciones y satisfacer las expectativas de los distintos grupos de investigación.

Ver política de calidad en:

[http://ciberes.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=429&Itemid=559](http://ciberes.org/index.php?option=com_content&view=article&id=429&Itemid=559)

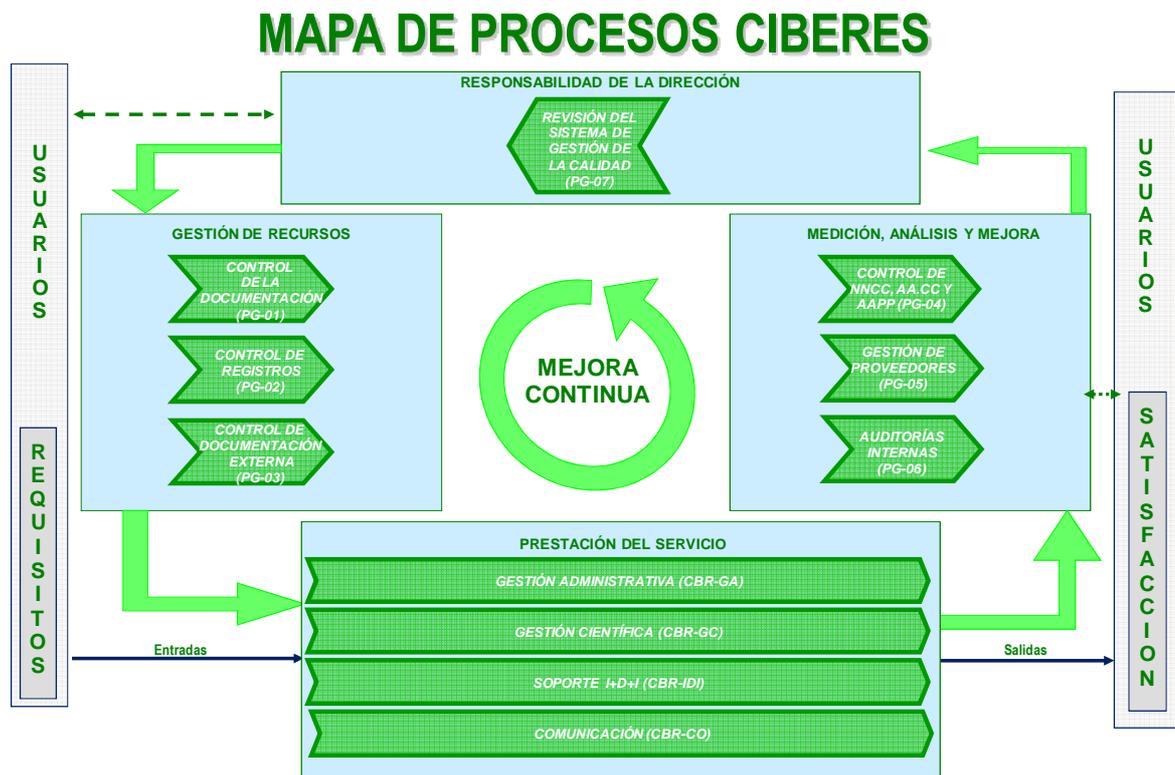
- [Definición de Clientes](#)

En el sistema de gestión del CIBERES se ha definido como **clientes** del mismo a los **Grupos de Investigación** que forman el **CIBERES**, representados por su respectivo Investigador Principal o Jefe de Grupo.

Además, al incluirse el Biobanco Pulmonar en el alcance del Sistema, se incluye como clientes del sistema de gestión a todos los investigadores que soliciten muestras de la PBP, sean contratados o adscritos CIBERES o investigadores externos.

- Procedimientos CIBERES

Como ya se ha comentado anteriormente se han establecido una serie de procedimientos teniendo en cuenta las distintas áreas de la oficina central del CIBERES, así como las plataformas transversales de apoyo, según el siguiente mapa de procesos:



Dentro de la Prestación del Servicio, están definidos los procedimientos propios del CIBERES, siendo:

- Gestión Administrativa
  - o Contratación y Gestión del Personal (CBR-GA.01)
  - o Procesos Sector Público (CBR-GA.02)
  - o Gestión Económica (CBR-GA.03)
- Gestión Científica (CBR-GC)
- Soporte I+D+i
  - o Biobanco (CBR-IDI.01)
  - o Plataforma Transferencia Tecnológica (CBR-IDI.02)
  - o Programa Docente (CBR-IDI.03)
- Comunicación (CBR-CO)

Estos procedimientos se pueden consultar en la **Intranet** del CIBERES ([www.ciberes.org](http://www.ciberes.org)), dentro del apartado de **Virtual Office > Procedimientos Normalizados**.

- [Mejora continua. Encuestas y Quejas/Sugerencias](#)

Uno de los objetivos del sistema es la mejora continua tanto de la actividad como de la gestión del centro de investigación. Por ello, se han definido algunos métodos, mediante los cuales se puede medir el grado de satisfacción de los grupos de investigación:

1. **Encuestas anuales** que midan el grado de satisfacción la gestión de la oficina central y plataformas transversales del CIBERES.
2. **No Conformidades / Quejas.** En la *Intranet* del CIBERES (*Virtual Office > Procedimientos Normalizados > buzón de quejas y no conformidades*) se encuentra habilitado un formulario en el que cada investigador o personal CIBERES puede rellenar una No Conformidad o Queja sobre los procedimientos del CIBERES. Es decir, aunque cualquier detección de deficiencia en los procedimientos, incumplimiento por parte del personal de la oficina central o gestores de plataformas de los mismos, o cualquier actividad disconforme en la gestión de algún trámite administrativo, el personal e investigadores CIBERES tienen la posibilidad de expresar su disconformidad mediante este formulario.
3. **Buzón de sugerencias.** En el mismo apartado de la *Intranet* (*Virtual Office > Procedimientos Normalizados > buzón de sugerencias*), cualquier investigador o personal CIBERES puede realizar cualquier sugerencia que crea conveniente.

- [Contacto / Más información](#)

Para más información, póngase en contacto con [calidad@ciberes.org](mailto:calidad@ciberes.org) o llamen a la oficina 971.011.772.

Antonio Mas Vallbona

Responsable de Calidad CIBERES  
27-01-2012