

KALITATE POLITIKA

Zuzendaritzaren ustez, kalitatea da Ikerketako Zerbitzu Orokoren (**SGIker**) ezaugarri bereizgarria eta, era berean, balio sortzailea. Gure unitateek zientziaren eta teknologiaren arloan emandako laguntzak bikaintasuna izan behar du bereizgarri, bai eta ezagutzaren sorkuntzak eta transferentziak ere; eta ikertzaileei emandako emaitzek eta datuek, berriz, kalitatea oinarri.

Baimendutako organismoek zertifikatutako Nazioarteko UNE-EN ISO 9001ean oinarritutako kalitate sistema baten implantazio eta mantenimendu experientziari, baliozko eta kontrastatutako emaitzak lortzeko, SGIker-en konpetentzia teknikoaren akreditazioa gehitu behar diogu, UNE-EN ISO/IEC 17025 Nazioarteko Araua ezarriz, integratuz eta Kudeaketa sistema eguneratua mantenduz...

Honakoak dira SGIkerren kalitaterako erabiltzen ditugun irizpide nagusiak:

- ✓ Ondo egindako lana eta fase guztieta banan-banako arreta eskaintza, teknologia hobeak erabiltzea eta **berrikuntzarako ekintzak** aurrera eramateko konpromisoa izan behar dira gure estrategiaren elementuak, gure zerbitzuak **nazioarteko bihurtu** eta zientziaren arloan egiten dugun lana epe luzera aintzat hartua izan dadin.
- ✓ SGIkerrek, UPV/EHUK sortuak, **ikerketari laguntzeko helburua** dute, eta zerbitzuak eskaintzen dizkiete UPV/EHUri berari, bestelako erakunde publikoei eta enpresari. Horretarako, baliabide tekniko eta giza baliabide apartak dauzkate, bai eta tresna modernoak eta teknologia altuko ekipoak.
- ✓ Prestatutako zerbitzuen helburua da **ikertzaileen premiak asetzea** eta datu fidagarriak eta erreproduzigarriak ematea, bete beharreko baldintza guztiak beteta, bai eta lege eta araudie jarraituz zerbitzuan ezarri beharrekoak ere, erakundearenak berarenak barne.
- ✓ SGIkerreko teknikariek eta administrazioko langileek bete **beharreko baldintza** eta **ezaugarriak** bete ditzaten, prestakuntza egokia eta beharrezko informazio guztia ematen diegu, eta, hartara, batetik, beren lana kalitatekoa izatea lortzen dugu eta, bestetik, eskaintzen duten zerbitzu hori kalitateduna izateko konpromisoa beregana dezatela.
- ✓ Azkenik, gogoan izaten dugu, beti, **berrikuntzaren** eta **etengabeko hobekuntzaren** kontzeptua prozesu guztieta, gestiokoetan zein teknikoetan, eta, batez ere, ikertzaileengan eragina daukatenetan.

Leioa, 2015eko azaroaren 26a.



Maribel Arriortua Marcaida
Ikerketako Zerbitzu Orokoretako zuzendaria

LA POLITICA DE CALIDAD

La **Dirección** reconoce la función Calidad como un elemento diferenciador y generador de valor en los Servicios Generales de Investigación, **SGIker**. El apoyo científico-técnico y la generación y transferencia del conocimiento proporcionado por cada una de las *Unidades*, debe ser reconocido por su excelencia y por la calidad de los resultados y datos proporcionados a la comunidad investigadora.

A la experiencia en la implantación y mantenimiento de un sistema de calidad basado en la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001, y certificado por organismos autorizados a tal efecto, sumamos la acreditación de la competencia técnica de los SGIker para producir resultados válidos y contrastados, implantando, manteniendo y actualizando un Sistema de Gestión de la Calidad integrado con la Norma Internacional UNE-EN ISO/IEC 17025.

Las directrices generales de la Calidad en los SGIker se describen del modo siguiente:

- ✓ El trabajo bien hecho y la atención personalizada en todas las fases de prestación del servicio, el uso de las mejores tecnologías y el compromiso por las actividades de **innovación** deben ser elementos estratégicos para lograr la **internacionalización** de los servicios y el reconocimiento a largo plazo de nuestra labor científica.
- ✓ Los SGIker, en su objetivo de servir de apoyo a la **Investigación**, se encuentran a disposición de la UPV/EHU, de otros Organismos Públicos y de entidades privadas, invirtiendo en tecnología moderna y en recursos humanos altamente cualificados.
- ✓ El propósito de los servicios ofertados es el de **satisfacer** al personal investigador y proporcionarle datos fiables y reproducibles, cumpliendo con sus requisitos, así como con aquellos requisitos legales y reglamentarios de aplicación a los servicios, incluidos los institucionales.
- ✓ Las **necesidades** del personal técnico y de administración de los SGIker serán igualmente cubiertas proporcionando la formación e información necesaria para que desempeñen sus labores con los niveles de calidad exigibles, asegurando que los mismos se sientan comprometidos con la calidad de los servicios que prestamos.
- ✓ Finalmente mantendremos presente, en todo momento, la **innovación** y la **mejora continua** en todos los procesos, tanto de gestión como técnicos, especialmente en los que tengan incidencia en la satisfacción del personal investigador.

En Leioa, a 26 de noviembre de 2015.

Maribel Arriortua Marcaida
Directora de los Servicios Generales de Investigación

Leioa, 26th November 2015.

QUALITY CONTROL POLICY

The **Management** recognises the function of Quality as a distinguishing feature and generator of value in General Research Services, **SGIkers**. Scientific-technical support and the generation and transfer of knowledge provided by each *Unit* need to be recognised for their excellence and the quality of the results and data provided to researchers.

From the experience gained in implementing and maintenance a Quality Management System based on the ISO 9001:2008 standard and certificated, we add the accreditation of the technical competence of SGIker to produce valid results and contrasted, implementing, maintaining and update a Quality Management System integrated with the international standard UNE-EN ISO / IEC 17025.

The guidelines for Quality in SGIkers can be described as follows:

- ✓ A job well done and personalised service during all phases in which the service is provided, the use of the best technologies and a commitment to **innovation** activities should be considered strategic elements for the purpose of achieving the **internationalisation** of services and recognition in the long term of our scientific work.
- ✓ The SGIkers are available to the UPV/EHU, other public bodies and business. To the end of **investigation**, SGIkers are invested in modern technology and highly qualified human resources.
- ✓ The purpose of our services is to **satisfy researchers** and provide them with reliable data that can be reproduced, meeting all their requirements and also those legal and regulatory requirements applied to the services, including institutional ones.
- ✓ The **need** of technical and administrative **personnel** at SGIkers will also be met by providing the training and information necessary for them to carry out their work with the levels of quality demanded, thus ensuring that they feel committed to providing quality in terms of the services we offer.
- ✓ Lastly we will keep present at all times the **innovation** and the **continuous improvement** in all processes – both management and technical - and especially in those that impact on satisfaction researchers.



Maribel Arriortua Marcaida
General Research Services Manager