	SERVICIOS GENERALES DE INVESTIGACIÓN-SGIker	Página 1 de 3
	UCAL-DG02 POLÍTICA DE CALIDAD	Revisión: 6/30.03.2026


Zuzendaritzaren ustez, kalitatea da Ikerketako Zerbitzu Orokorren (**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 inplantazio eta mantenimendu esperientziari, ingurumen arloan, lagin organikoen Elementu Analisisirako, eta auzitegi arloan, ahaidetasun proben akreditazioa gehitzen diogu, UNE-EN ISO/IEC 17025 Nazioarteko Araua ezarriz, integratuz eta Rudeaketa sistema eguneratua mantenduz.

Honakoak dira SGIkerren kalitaterako erabiltzen ditugun irizpide nagusiak:

- ✓ Ondo egindako lana eta fase guztietan banan-banako arreta eskaintzea, teknologia hobekuntza 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 araudiei 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 guztietan, gestiokoetan zein teknikoetan, eta, batez ere, ikertzaileengan eragina daukatenetan.

Itziar Alkorta Calvo
Ikerketako Zerbitzu Orokorretako zuzendaria

	SERVICIOS GENERALES DE INVESTIGACIÓN-SGIker	Página 2 de 3
	<p style="text-align: center;">UCAL-DG02</p> <p style="text-align: center;">POLÍTICA DE CALIDAD</p>	Revisión: 6/30.03.2026


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 en el área de medioambiente, para el Análisis Elemental de muestras orgánicas, y en el área forense para las pruebas de parentesco la 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.


Itziar Alkorta Calvo
Directora de los Servicios Generales de Investigación

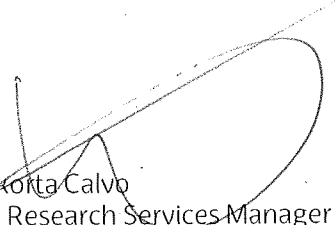
	SERVICIOS GENERALES DE INVESTIGACIÓN-SGIker	Página 3 de 3
	<p style="text-align: center;">UCAL-DG02</p> <p style="text-align: center;">POLÍTICA DE CALIDAD</p>	Revisión: 6/30.03.2026

The **Management** recognises the function of Quality as a distinguishing feature and generator of value in General Research Services, **SGIker**. 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.

In addition to experience in the implementation and maintenance of a quality system based on the International Standard UNE-EN ISO 9001, and certified by authorized bodies for this purpose, we add accreditation in the area of environment, for the Elemental Analysis of organic samples, and in the forensic area for kinship tests, updating 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.


Itziar Alkorta Calvo
General Research Services Manager