

# INSTITUTO DE TOXICOLOGÍA DE LA DEFENSA



## POLÍTICA DE GESTIÓN



*El Instituto de Toxicología de la Defensa es un centro con vocación para el desarrollo y realización de análisis de muestras de especímenes biológicos y medioambientales, que aspira a ser un líder en su actividad, contribuyendo al desarrollo económico y social de la comunidad a la que presta sus servicios.*

*En este Servicio las personas constituyen el recurso más importante, estando en el principio y el fin de todo aquello que hacemos y representamos, dando sentido a nuestra actividad y comportamiento.*

*Para alcanzar los objetivos de competitividad establecidos para este servicio, la Dirección asume que la calidad:*

- *Es responsabilidad de todas las personas y áreas que participan en la actividad del laboratorio.*
- *Es la base de nuestro futuro.*

*En el laboratorio consideramos de una manera especial y fundamental garantizar:*

- *Servicios/Resultados que respondan a las necesidades de los clientes y estén dentro de las normas y/o especificaciones en vigor.*
- *Una actitud comprometida con la prevención de errores en lugar de con la detección.*
- *Objetivos que se establezcan y revisen anualmente y que destaquen por el respeto a la satisfacción de las exigencias de nuestros clientes externos e internos.*
- *Instalaciones y productos/servicios que cumplan con lo estipulado en la legislación que, por su ubicación y actividad, le sean aplicables, así como los compromisos voluntarios contraídos por el laboratorio.*
- *Que nuestras actividades satisfagan las necesidades de los clientes en cuanto a servicio, precio/coste y calidad.*

*La Dirección asume como factores para el éxito los siguientes:*

- *La plena satisfacción de las necesidades de los clientes.*
- *El desarrollo del capital humano mediante la formación y motivación de las personas.*
- *La mejora continua en calidad, servicio, y costes.*
- *La eficacia de organización y medios.*
- *El conocimiento y la innovación de los procesos.*

*La Dirección asume la responsabilidad de la calidad, y establece como objetivo prioritario para todos los colaboradores el seguimiento de los principios enunciados además del compromiso de cumplimiento de lo establecido en las normas ISO 17025 e ISO 9001 de acuerdo con el alcance de cada una así como en el marco legal vigente.*

*En Madrid, a 10 de Enero de 2022*

*M<sup>a</sup> Teresa Llorente Ballesteros*

*Directora*