



POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, GESTIÓN DE LOS CENTROS RESIDENCIALES Y CENTROS RESIDENCIALES CON CENTRO DE DÍA O CENTRO DE NOCHE INTEGRADO

El equipo de SERGE ha considerado primordial el desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas UNE-EN-ISO 9001 y UNE 158101 que permita a nuestra organización, en base al desarrollo de los objetivos generales, la visión y la misión, aceptar un compromiso de mejora continua en la calidad de nuestro servicio, en el comportamiento responsable de nuestra empresa frente a nuestros mayores y personas que presenten circunstancias específicas de dependencia y en el bienestar de todas las partes interesadas.

En base a esto, SERGE adquiere el compromiso de:

- Respetar a las personas, ejerciendo nuestra actividad de un modo sostenible, transparente y eliminando toda discriminación en la gestión de nuestra Organización.
- Establecer y revisar periódicamente la consecución de los objetivos y metas de calidad, de medio ambiente y de seguridad y salud en nuestra empresa, con el objeto de impulsar la mejora continua.
- Dominar las actividades diarias creando una sistemática de trabajo que nos permita satisfacer y superar las necesidades y expectativas de nuestros residentes con un excelente servicio, logrando su fidelización. Todo ello asegurando la continuidad en la calidad del servicio, la protección medioambiental y de nuestros trabajadores, y la gestión socialmente responsable.
- Favorecer autoestima, desarrollo personal e integración familiar de los usuarios.

- Asegurar el cumplimiento tanto de las leyes y reglamentos de gestión de centros residenciales específicos y de seguridad y salud laboral aplicables a nuestras actividades y servicios, así como otros requisitos aplicables.
- Impulsar la realización de procesos de prestación los servicios más limpios y seguros que permitan una mejora en la calidad del servicio a la vez que optimizan los recursos, conservando los recursos naturales, reduciendo la utilización de productos peligrosos y minimizando la generación de residuos.
- Promover la participación de todo el personal en el establecimiento y en la consecución de nuestros objetivos y metas aplicando las directrices y premisas reflejadas en el manual y demás información documentada del Sistema Integrado de Gestión.
- Integrar este Sistema en la gestión de los centros, de manera que la prevención y la calidad del servicio se incorporen en todas las actividades desarrolladas, formando a todo aquel cuya actividad pueda generar un efecto significativo con objeto de que conozcan el impacto de sus actividades laborales y sus responsabilidades sociales.
- Promover acciones de mejora y transparencia de la comunicación interna y externa, siendo una herramienta fundamental de gestión en nuestra Organización. Para ello, se establecen, entre los diferentes estamentos, mecanismos de comunicación bidireccional eficaces.
- Reconocer la importancia de la participación, información y formación del personal para lograr los objetivos expresados en esta Política, haciéndoles participar mediante la aportación de sugerencias y el trabajo en equipo que favorece la optimización del ambiente para la operación de los procesos.
- Ofrecer un hábitat seguro, accesible y adaptado a las necesidades funcionales de las personas usuarias.
- Proporcionar una convivencia armoniosa entre usuarios y fomentar la inclusión social mediante la relación con el entorno comunitario.
- Potenciar libertad de la persona adaptando sus cuidados a sus gustos y preferencias.

- Gestionar los recursos de modo eficiente.

La Dirección de SERGE se compromete a efectuar seguimientos continuos de su Sistema Integrado de Gestión, mediante la convocatoria de reuniones de Revisión del Sistema y el análisis de auditorías e incumplimientos, así como a revisar periódicamente la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades que puedan surgir en el contexto de la Organización.

Firma:

Director de Operaciones y Calidad

NEIRA FERNANDEZ OSCAR - 33542354M
c=ES, serialNumber=IDCES-33542354M,
givenName=OSCAR, sn=NEIRA
FERNANDEZ, cn=NEIRA FERNANDEZ
OSCAR - 33542354M
'001+ 19:14:10 2023.01.22

**NEIRA
FERNANDEZ
OSCAR -
33542354M**