



## POLITICA DE GESTIÓN Rev.01, 01/10/16

En **Residencia San Rafael, S.L.** entendemos la Calidad como el instrumento de gestión mediante el cual se planifican y desarrollan las actividades, de manera que se consiga el cumplimiento de los requisitos legales establecidos en la actividad que desarrollamos, como los requisitos legales ambientales aplicables al “**Servicio de acogida en régimen residencial o de pensionado y con carácter sustitutorio del domicilio, a personas de la tercera edad, asistidas o no, proporcionándoles manutención, alojamiento, asistencia médica, atención psicológica y social, fisioterapia, actividades ocupacionales, podología, peluquería y transporte ordinario y acompañamiento a visitas médicas externas. Servicio de Unidad de estancia diurna**”, así como el cumplimiento de las especificaciones de nuestros clientes a lo largo de toda la prestación del servicio, con objeto de asegurar que obtiene su satisfacción, mediante una eficaz prestación de los servicios, garantizada por un control exhaustivo de los procesos y la involucración de todas las unidades organizativas y todos y cada uno de los empleados que forman parte de la organización. De igual modo, la dirección de **Residencia San Rafael, S.L.**, se compromete a la protección del medio ambiente, así como a la prevención de la contaminación en desempeño de la prestación del servicio.

Como pilares de esta Política se formulan los siguientes principios:

### **Satisfacción del cliente**, conseguida mediante:

- ✓ Una atención cercana, profesional y muy humana al residente por parte de todo el equipo técnico.
- ✓ Un equipo técnico muy amplio y con alta cualificación profesional.
- ✓ Unas instalaciones modernas y cálidas que cumplen toda la normativa exigida, donde no existen barreras arquitectónicas, con amplias y diversas áreas funcionales.
- ✓ Variedad y calidad de las actividades y servicios ofrecidos para enriquecer el día a día del residente (gimnasio, peluquería, etc.).
- ✓ Un amplio servicio de mantenimiento que permite contar en todo momento con unas instalaciones impecables, que destacan por su limpieza e higiene.
- ✓ Es necesario analizar las sugerencias de nuestros clientes para intentar incorporar las mejoras propuestas.

### **Servicio y Competitividad:**

- ✓ Estandarización de la calidad a través del control exhaustivo de la prestación del servicio.
- ✓ Instalaciones amplias y modernas.
- ✓ Especificaciones claras de cómo prestar el servicio.
- ✓ Selección óptima de profesionales, productos, materiales y equipamiento, con relación calidad-precio,
- ✓ Informamos y formamos a nuestros empleados sobre los aspectos medioambientales ligados al desarrollo de sus actividades y los motivamos para que su comportamiento en el puesto de trabajo refleje esa sensibilización medioambiental.



## POLITICA DE GESTIÓN Rev.01, 01/10/16

El Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente implantado está basado y fomenta la aplicación sistemática de la mejora continua sobre todas las actividades realizadas, y es soportado por las siguientes directrices:

- [ Determinar y proporcionar los recursos necesarios, tanto materiales como humanos, con el objeto de implementar y mantener el Sistema de Gestión.
- [ Establecer los mecanismos para prevenir la contaminación, así como fomentar el uso sostenible de los recursos con objeto de minimizar los consumos de materias primas y la generación de residuos.
- [ Ofrecer servicios de calidad, que satisfagan las expectativas de nuestros clientes, apostando por el cumplimiento de la legislación (de actividad y ambiental) aplicable, y con otros requisitos que la empresa suscriba.
- [ Cumplir con los requisitos establecidos en la **Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, Norma UNE- EN-ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007**, y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión a través de la revisión periódica del mismo, haciendo hincapié en la mejora continua del desempeño ambiental.
- [ Modernización continua de los medios técnicos y humanos de nuestra empresa para el desarrollo de nuestra actividad y fortalecimiento de nuestra dirección estratégica, acorde a los requisitos reglamentarios establecidos.
- [ Establecer los cauces necesarios para garantizar la comunicación, sensibilización y formación en materias de calidad y medio ambiente de los empleados de **Residencia San Rafael, S.L** así como la comprensión y aceptación de ésta Política de Gestión por empresas colaboradoras.
- [ Fomentar la participación del personal en las actividades relacionadas con el sistema de gestión y la búsqueda de mejoras.
- [ Establecer y difundir a todo el personal unos objetivos en materia de calidad y medio ambiente; encaminados a garantizar el proceso de mejora continua, que han de ser medibles y coherentes con la presente Política de Gestión.
- [ Revisar esta Política de Gestión para su continua adecuación, así como difundirla dentro y fuera de la organización.

En Níjar a 01 de Octubre de 2016

DIRECCIÓN: MAGDALENA LÓPEZ ROLDÁN