



POLITICA DE CALIDAD

Nº de Rev.: 8
Fecha: 29-09-2023
Pág. 1 de 2

1.4 Política de Calidad

Como exigencia de una mejora continua en nuestro Centro, y considerando lo relativo a la calidad de los servicios recogido en la Ley de Dependencia, hemos decidido la implantación de un **Sistema de G. de la Calidad** que dé respuesta a las exigencias de la Norma ISO-EN-UNE 9001:2015 y que se sustenta en esta Política de Calidad que debe ser interiorizada y asumida por todos.

- El sistema de Gestión de Calidad alcanza a todos/as y cada uno de los trabajadores/as de una Organización.
- La implantación del Sistema de Gestión debe permitirnos **conocer cómo ejecutar los procesos y las actividades asociadas**, independientemente de las personas que trabajen en cada momento.
- Todos **los procesos deben siempre gestionarse** con enfoque de **ciclo PDCA**, que consiste en:
 - **Planificar (P)** los objetivos y las actividades para su consecución
 - **Ejecutar(D)** las actividades según lo planificado
 - **Evaluar (C)** los resultados
 - **Actuar(A)** en función de tales resultados, y ajustando los procesos en caso de detectar desviaciones, buscando siempre la eficiencia y la mejora
- Los **procesos pueden y deben ser permanentemente mejorados y todas las personas**, con independencia de su puesto en la organización, **pueden y deben sentirse importantes para proponer las mejoras** que se detecten con objeto de valorar su factibilidad e implantarlas en su caso.
- Deberemos de esforzarnos en **identificar y satisfacer al máximo las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés (usuarios, familiares, Servicios centrales del IMSERSO, Administración en general, trabajadores, etc...)** y aportar la máxima calidad de servicio posible **cumpliendo los compromisos que hemos adquirido en las cartas de servicio**.
- Debemos promover la participación activa de los/as usuarios/as en la vida del centro, así como establecer cauces de coordinación entre personas usuarias y las personas trabajadores del centro, para general un sentimiento de pertenencia al centro, mediante la implicación y toma de decisiones, con el enfoque principal de **Atención Centrada en la Persona**.
- Debemos **considerar nuestro contexto** para analizarlo y establecer así, como centro, **nuestra estrategia y nuestros planes de objetivos asociados a la misma**
- Debemos de cumplir rigurosamente con todos los **requisitos legales y reglamentarios** aplicables en cada momento.
- El Sistema de Calidad implantado debe tratar de permitirnos alcanzar no solo la **Satisfacción de nuestros usuarios y familias, sino también la de nuestro personal y la optimización global de los recursos puestos a disposición de nuestro Centro**.



POLITICA DE CALIDAD

Nº de Rev.: 8
Fecha: 29-09-2023
Pág. 2 de 2

- **La Calidad debe generarse** en las actividades realizadas en todos los puestos de trabajo, lo cual exige una colaboración y un compromiso de todos, por lo que debemos trabajar como un **equipo organizado salvando posibles enfoques y barreras departamentales**.
- **Deberemos utilizar indicadores** que midan los resultados de nuestras actuaciones, así como **establecer objetivos y realizar un seguimiento del grado del cumplimiento de los mismos**, para que **en caso de detectar desviaciones, realicemos los ajustes oportunos** lo antes posible.

Por todo ello, esta Dirección se compromete a aportar todos los medios necesarios que estén a su alcance para cumplir los objetivos de mejora que vayan estableciéndose en el tiempo, así como a informar al personal afectado de los resultados que se vayan obteniendo.

Fdo.: Dña. Carolina Cebrián Lozano
Directora del Centro