

La Dirección de **RESIDENCIAL CERVANTES** en su búsqueda constante por solucionar al máximo nivel las necesidades en la prestación de servicios socio-sanitarios enfocados sobre todo a las personas mayores, es consciente de la importancia de la calidad en el ámbito social actual y futuro, y por ello tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2015, para "**RESIDENCIA DE MAYORES Y CENTRO DE DÍA**".

La Dirección de **RESIDENCIAL CERVANTES** adopta la decisión de desarrollar y difundir públicamente su Declaración de Política de Calidad que, en adelante, formará parte de las actividades llevadas a cabo por la residencia, y para adaptarse a las necesidades actuales y futuras de todos las partes interesadas (residentes, familiares, proveedores, subcontratistas, empleados, administraciones públicas, colaboradores y sociedad en general) y promover la **mejora continua**, **RESIDENCIAL CERVANTES** adquiere el compromiso de proveer servicios socio-sanitarios de calidad enfocados a la satisfacción plena del cliente.

Los conceptos básicos en los que se basa esta política son:

- ✓ La Calidad se entiende como el **cumplimiento de los compromisos acordados** con nuestros residentes, sus familiares, empleados, proveedores, subcontratistas, otros colaboradores y demás partes interesadas.
- ✓ La Calidad se entienden como el **cumplimiento de los requisitos legales** que se aplican a la residencia, en cuanto a la calidad de los servicios socio-sanitarios ofrecidos, prestando especial atención a los requisitos legales aplicables.
- ✓ La **satisfacción de nuestros residentes, sus familiares, empleados, proveedores, subcontratistas y otros colaboradores**, es la medida de nuestro éxito.
- ✓ **Actitud preventiva frente a la correctiva**, es decir, evaluar por anticipado las posibles repercusiones futuras que el ejercicio de nuestras actividades pudiera ocasionar sobre la calidad.
- ✓ La **mejora continua** de nuestros procesos mejorará la gestión de la calidad de nuestros servicios socio-sanitarios.

Como medida de actuación se aplica el Sistema de Gestión de Calidad, (desarrollado de acuerdo con la Norma Internacional ISO 9001:2015) de la residencia en su aspecto más amplio, de modo que:

- ✓ Se gestiona la Calidad en un marco internacionalmente establecido que nos permita obtener y mantener un reconocimiento y/o una certificación que verifique la adecuación de nuestros procesos.
- ✓ Esta política constituya el marco para la planificación a través del establecimiento de nuestros objetivos de calidad de nuestro sistema de gestión
- ✓ Cada persona es responsable de la calidad y de las buenas prácticas en su trabajo, así como de su verificación según los planes establecidos.

Esta política debe ser difundida, aplicada y actualizada en todos los niveles de la organización. La Dirección de **RESIDENCIAL CERVANTES**, asume el compromiso y las responsabilidades que son de su competencia en el desarrollo de esta Política.