

# POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección de RESIDENCIA SANTA MARIA DEL MONTE CARMELO a través de la implantación y mantenimiento de normas de calidad (ISO 9001:2015 y UNE 158101:2015) expresa su compromiso con la gestión de la Calidad, siguiendo los criterios establecidos en su Plan Estratégico y teniendo siempre presente los siguientes principios de gestión:

- **Ofertar unos servicios de calidad** es necesario el estudio de las necesidades y expectativas de los/as residentes, familiares y partes interesadas, para así poder planificar, definir y revisar periódicamente los objetivos planteados y las metas en materia de Calidad.
- **Avanzar en nuestros compromisos de mejora continua** es necesario monitorizar los procesos de Gestión de Calidad, mediante indicadores que funcionarán como alarmas testigo en el caso de que nos desviemos de nuestra meta.
- **Evaluar y garantizar la competencia técnica** del personal, así como estimular la motivación adecuada de éste para su participación en la mejora continua de los procesos relevantes de la empresa.
- **Evitar la desviación de los criterios de seguridad** establecidos para los cuidados prestados mediante su protocolización.
- **Cumplimiento de los requisitos** legales aplicables, los compromisos adquiridos con los clientes y toda aquella reglamentación, normas internas o pautas de actuación a los que se someta la empresa.
- **Garantizar el correcto estado de las instalaciones y el equipamiento** adecuado de forma tal que estén en correspondencia con la actividad y objetivos de la organización.

La misión de la RESIDENCIA SANTA MARIA DEL MONTE CARMELO es “El cuidado y atención integral de nuestros/as residentes y sus familias y de los/as profesionales que los atienden”.

Para ello nos basamos en los siguientes valores:

- Humanidad.
- Unidad.
- Actitud de servicio.
- Ética y honestidad.
- Coherencia.
- Sostenibilidad medioambiental.
- Excelencia.

Todos los aspectos mencionados, son públicos y accesibles tanto a personal interno, como a las familias de los/as residentes, futuros residentes y partes interesadas.

La RESIDENCIA SANTA MARIA DEL MONTE CARMELO está plenamente de acuerdo con el concepto de Sistema de Gestión Integrado, y entiende que la responsabilidad en la gestión aplica a todos los niveles de la organización. Para ello, esta política será revisada de forma periódica y cada miembro de la empresa deberá conocer y aceptar la responsabilidad de cumplirla, estando a disposición de todas las partes interesadas que reclamen su conocimiento.

**1 de septiembre de 2024**  
**La Dirección**