



**O ESPERTAR**

## Nuestra política...

O ESPERTAR es una empresa que tiene por objeto prestar un servicio de ayuda a domicilio (atenciones de carácter personal, doméstico, psicosocial y educativo), que le permitan una calidad de vida digna, favoreciendo el desenvolvimiento personal y la autonomía en el propio domicilio, orientando nuestros esfuerzos a alcanzar la satisfacción de cada uno de sus clientes.

Para cumplir lo anterior, en O ESPERTAR nos marcamos las siguientes directrices y asumimos el compromiso de las mismas:

- ✓ *Implantar y mantener nuestro Sistema de Gestión de Calidad y Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio cumpliendo los requisitos de la norma internacional ISO 9001 y UNE 158301, para obtener el reconocimiento de nuestros clientes y como una garantía de mejora.*
- ✓ *En relación a nuestros/as usuarios/as:*
  - *Conseguir cambios conductuales en la persona tendentes a mejorar su calidad de vida.*
  - *Facilitar a la persona usuaria la realización de tareas y actividades que no puede realizar por sí solo.*
  - *Fomentar el desarrollo de sus hábitos saludables.*
  - *Potenciar el desarrollo de actividades en la propia casa y en el entorno.*
  - *Aumentar la seguridad y la autoestima personal.*
  - *Potenciar las relaciones sociales.*
  - *Mejorar el equilibrio personal del individuo, de su familia y de su entorno.*
  - *Favorecer los sentimientos positivos ante la vida, desterrando actitudes pesimistas y autocompasivas.*
- ✓ *Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios vigente en la actualidad en lo que a nuestra actividad respecta, así como las exigencias contractuales.*
- ✓ *Fortalecer y motivar la competencia y el rendimiento de todo el personal de nuestra organización, ya que ello son la garantía de la calidad de O ESPERTAR.*
- ✓ *Proporcionar los recursos necesarios, tanto humanos como materiales para asegurar todo lo dicho anteriormente y asegurarnos de alcanzar la excelencia del servicio y la satisfacción de nuestros clientes.*
- ✓ *Implantar una política de servicio basado en la mejora continua, resolviendo problemas, analizando las causas y poniendo en marcha los mecanismos y las medidas adecuadas, y de este modo, aumentar la satisfacción de nuestros clientes.*
- ✓ *La mejora continua, base de nuestra empresa, debe ser efectiva, real, medible, consecuente con nuestros objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, y debe permitir aumentar el rendimiento y la eficacia general de la empresa, teniendo en cuenta las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, así como la evolución de los mismos. Para ello se revisan periódicamente la estrategia de la empresa y el cumplimiento de los objetivos.*

En O ESPERTAR nos aseguramos de que todo el personal conozca, comprenda y aplique en la parte que le afecta, esta política de calidad, los objetivos de calidad así como toda la documentación que compone este Sistema de Gestión de la Calidad. Del mismo modo, la Política de Calidad sea revisada periódicamente y comunicada tanto interna como externamente como garantía de éxito con nuestros clientes.

Así, como Gerente de la empresa es responsabilidad mía la implantación de estas directrices y su correcto cumplimiento

Gerencia

15/05/2019. Rev 04

Subvencionado por:

