

La gerencia de EDADES SERVICIOS SOCIALES, ha definido la estrategia de la empresa dentro del marco del concepto de la calidad total como una medida con la que se alcanzará la máxima eficacia en la prestación de los servicios, manifestando con esta política su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad y la mejora continua del mismo y de sus procesos. La base de la política de la calidad la constituyen su misión, visión y valores:

- Misión: Prestar un servicio de confianza y personalizado según las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo un trato cercano y profesional a la vez.
- Visión:
 - Posicionarnos en el mercado como un referente para la ayuda a la dependencia.
 - Alcanzar el máximo crecimiento empresarial posible, basado en el mayor grado de eficacia de los procesos.
- Valores:
 - Buen ambiente de trabajo en equipo y alto grado de cualificación y compromiso del personal.
 - Comunicación a los profesionales de los objetivos del servicio para promover la participación en la mejora continua del mismo, el trabajo en equipo y compañerismo; y reconocimiento de su trabajo y buenas prácticas.
 - Trabajo orientado a la promoción de la salud y de la autonomía personal de nuestros clientes.

Por tanto, la política de la calidad de EDADES SERVICIOS SOCIALES se define en las siguientes directrices:

- Máxima eficacia y utilidad del sistema de gestión de la calidad, mediante la permanente actualización de la estrategia empresarial y la revisión periódica del cumplimiento de los objetivos, de los que la política de la calidad es marco de referencia.
- Máxima competencia y rendimiento de los trabajadores de la empresa y máxima identificación con la misma. EDADES SERVICIOS SOCIALES asume que ellos, como clientes internos, son la mejor garantía de futuro y supervivencia de la empresa.
- Cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, en constante búsqueda de su satisfacción, y de los legales y reglamentarios, así como otros suscritos por la organización, como garantía de la calidad de nuestros servicios.
- Metodología de trabajo basada en el análisis de las causas de los errores como método para la corrección de los mismos y preferencia de la prevención sobre la corrección.
- Aportación de los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, para asegurar el desarrollo de estos principios.

En coherencia con estas directrices, el marco de objetivos de la calidad, sobre el que se basará el programa anual de objetivos y metas, contempla planes en las líneas siguientes:

- Prestar un servicio profesional óptimo, controlado y personalizado para que todos los usuarios se beneficien de la ayuda que le corresponde.
- Aumentar la satisfacción y la autonomía de nuestros clientes consiguiendo cambios conductuales en las personas tendentes a mejorar su calidad de vida, fomentando el desarrollo de hábitos saludables.
- Formar y capacitar profesionalmente al personal y aumentar su satisfacción con la comunicación y conciliación familiar.
- Expandir el servicio de ayuda a domicilio a otras localidades.
- Mejorar los procesos y planificar objetivos exigentes que nos lleven a mejorar como empresa y servicio a la comunidad.

Comunicada la política de la calidad a todos los trabajadores de EDADES SERVICIOS SOCIALES, y entendida plenamente por los mismos, asumimos que es responsabilidad de la gerencia y de todo el personal el compromiso por un correcto cumplimiento e implantación de estas directrices.

Palma de Mallorca, 15 de enero de 2020.

Gerencia
EDADES SERVICIOS SOCIALES