

## POLÍTICA DE CALIDAD SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

EMVIPSA, empresa municipal dedicada a la prestación de Servicios de Ayuda a Domicilio, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios prestados y garantizar la satisfacción de los usuarios, ha decidido implantar un Sistema de Gestión del Servicio de Ayuda a domicilio, acorde a los criterios establecidos en la norma de referencia *UNE 158301:2015 “Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio”*.

La Dirección de EMVIPSA, se compromete a:

- ✓ **Cumplir todos los requisitos aplicables** en su Sistema de Gestión del Servicio de Ayuda a domicilio, así como otros **requisitos legales** aplicables a su actividad y que la organización suscriba.
- ✓ **Establecer, implementar y mantener** al día de forma efectiva dicho Sistema de Gestión, haciendo que los principios y compromisos de la Política de Calidad:
  - Estén **disponibles** y se mantengan como información documentada.
  - **Se comunique, entienda y aplique** dentro de la organización.
  - Esté **disponible** para las **partes interesadas** pertinentes.
- ✓ Proporcionar un **marco de referencia** para el establecimiento de los **objetivos de calidad**, los cuales serán comunicados y compartidos con los profesionales que prestan el servicio.
- ✓ Compromiso de **mejora continua** para el desempeño de su Sistema de Gestión del Servicio de Ayuda a domicilio, promoviendo el **trabajo en equipo** y fomentando la participación de todos los profesionales.
- ✓ **Formar** a cada empleado en materia de ayuda a domicilio, desarrollando planes de formación adecuados que garanticen su competencia profesional en el desarrollo de sus funciones.
- ✓ Promover un ambiente de **compañerismo**, colaboración y respeto.
- ✓ Compromiso de extender a todos la importancia de prestar un **servicio de calidad**, garantizando la **satisfacción de los usuarios**.
- ✓ Continúa **ampliación y actualización de los servicios prestados** a nuestros usuarios, apoyando el compromiso de adecuación y anticipación a sus necesidades.

En este sentido, cada integrante de la empresa tiene como una condición más de su trabajo asegurar la satisfacción de nuestros usuarios, prestando un servicio de calidad. Esta Política se encuentra a disposición de todas las partes interesadas y se revisa y actualiza para su continua adecuación.

En Vélez-Málaga, a 03 de mayo de 2018

La Dirección