

POLITICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

La Política de Calidad y de Gestión de los Servicios de Atención Domiciliara y Gestión ambiental de Grupo M y Grupo M CARE, incluye el compromiso de cumplir con los requisitos de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión y prevenir los daños y deterioro de la salud, proporcionando un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de Calidad y Medioambiente, incluyendo el compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables,

El objetivo principal del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) es: **Incrementar la autonomía de la persona atendida, y la de su familia o unidad de convivencia, para que aquélla pueda permanecer en su domicilio el mayor tiempo posible sin la necesidad de internamiento en un centro específico, así como mejorar en la medida de lo posible su calidad de vida.**

Desde nuestros comienzos en el año 1998 trabajamos en la línea de prestar servicios de alta calidad a un precio ajustado, comprometiéndonos a proveer servicios que satisfagan de manera consistente las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios finales.

Todo el personal, está involucrado en el cumplimiento de esta política. La gestión de la Calidad y de los servicios SAD y la protección del Medio Ambiente es parte integrante y fundamental en la gestión de Grupo M y Grupo M CARE. Para lograr el máximo nivel de calidad y seguridad en nuestros procesos y servicios, nos aseguramos de que se realizan de manera eficaz mediante nuestros procedimientos, los cuales describen nuestros procesos; la adopción del sistema de gestión de Calidad, SAD y Medio Ambiente, tiene como finalidad lograr el cumplimiento de los siguientes compromisos:

- Cumplir con los requisitos contemplados en la norma ISO 9001 del 2015 (Sistema de Gestión de la Calidad) e ISO 14001 (Sistema de Gestión Medio Ambiental).
- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios, estatutarios, del cliente y otros requisitos que afecten, asegurando la correcta prestación del servicio y el menor impacto ambiental posible.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión, la toma de medidas para la prevención de la contaminación y la mejora continua de las medidas de seguridad y garantías de la salud de los trabajadores y usuarios de los servicios SAD, facilitando la participación de todos los trabajadores de la empresa, así como el derecho a ser consultados.
- Analizar y maximizar la satisfacción de los clientes y usuarios con nuestros servicios.
- Nuestra continua orientación hacia la excelencia está fundamentada en una temprana identificación y erradicación de las fuentes de los errores. La prevención es siempre prioritaria frente a la corrección.
- Lograr la motivación de nuestros recursos humanos y su capacitación a través de las actividades apropiadas de formación y adiestramiento.
- Establecer y mantener los cauces de comunicación e información permanente con nuestros clientes y usuarios, empleados, proveedores y sociedad en general.
- La Política de Calidad y Medio Ambiente, se pone a disposición del público y de las partes interesadas, para su información y conocimiento.
- La política de Calidad y Medio Ambiente contempla la minimización del impacto de los aspectos ambientales y la prevención de la contaminación con

el objetivo de mejora eficientes de REDUCCIÓN - REUTILIZACIÓN - RECICLAJE

Los principios del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) están inspirados en:

- 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 si sola, sin interferir en su capacidad de decisión.
- Fomentar el desarrollo de hábitos saludables (alimentación, higiene, ejercicio físico, ...)
- Potenciar el desarrollo de actividades en la propia casa y en el entorno comunitario, dentro de las posibilidades reales de la persona.
- Aumentar la seguridad y la autoestima personal.
- Potenciar las relaciones sociales, estimulando la comunicación con el exterior, y paliar así posibles problemas de aislamiento y soledad.
- Mejorar el equilibrio personal del individuo, de su familia, y de su entorno, potenciando los vínculos familiares, vecinales y de amistad.
- Favorecer los sentimientos positivos ante la vida, desterrando actitudes pesimistas y autocompasivas.
- Adecuar la vivienda a las necesidades de la persona atendida.

La Dirección dota al Sistema de Gestión de todas las herramientas precisas, documental e informáticamente establecidas, para asegurar que la Política de Calidad, Medioambiente y de los servicios de Atención Domiciliaria, sea comprendida, desarrollada y continúe vigente por todos los niveles de la organización.

Para poder cumplir con estos compromisos, la empresa establece anualmente (aprovechando la revisión y análisis del Sistema de Gestión por la Dirección) una serie de objetivos y metas de Calidad. Desde nuestros comienzo en el año 1998 trabajamos en la línea de prestar servicios de alta calidad a un precio ajustado, comprometiéndonos a proveer servicios que satisfagan de manera consistente las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios finales.

Todo el personal, está involucrado en el cumplimiento de esta política.

La gestión de la Calidad y de los servicios SAD y la protección del Medio Ambiente es parte integrante y fundamental en la gestión de Grupo M y Grupo M CARE.

Para lograr el máximo nivel de calidad y seguridad en nuestros procesos y servicios, nos aseguramos que se realizan de manera eficaz mediante nuestros procedimientos, los cuales describen nuestros procesos; la adopción del sistema de gestión de Calidad, SAD y Medio Ambiente, tiene como finalidad lograr el cumplimiento de los siguientes compromisos:

- Cumplir con los requisitos contemplados en la norma ISO 9001 del 2015 (Sistema de Gestión de la Calidad) e ISO 14001 (Sistema de Gestión Medio Ambiental).
- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios, estatutarios, del cliente y otros requisitos que afecten, asegurando la correcta prestación del servicio y el menor impacto ambiental posible.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión, la toma de medidas para la prevención de la contaminación y la mejora continua de las medidas de seguridad y garantías de la salud de los trabajadores y usuarios de los servicios SAD, facilitando la participación de todos los trabajadores de la empresa, así como el derecho a ser consultados.
- Analizar y maximizar la satisfacción de los clientes y usuarios con nuestros servicios.
- Nuestra continua orientación hacia la excelencia está fundamentada en una temprana identificación y erradicación de las fuentes de los errores. La prevención es siempre prioritaria frente a la corrección.
- Lograr la motivación de nuestros recursos humanos y su capacitación a través de las actividades apropiadas de formación y adiestramiento.

- Establecer y mantener los cauces de comunicación e información permanente con nuestros clientes y usuarios, empleados, proveedores y sociedad en general.
- La Política de Calidad y Medio Ambiente, se pone a disposición del público y de las partes interesadas, para su información y conocimiento.
- La política de Calidad y Medio Ambiente contempla la minimización del impacto de los aspectos ambientales y la prevención de la contaminación con el objetivo de mejora eficientes de REDUCCIÓN - REUTILIZACIÓN - RECICLAJE

Los principios del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) están inspirados en:

- 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 si sola, sin interferir en su capacidad de decisión.
- Fomentar el desarrollo de hábitos saludables (alimentación, higiene, ejercicio físico, ...)
- Potenciar el desarrollo de actividades en la propia casa y en el entorno comunitario, dentro de las posibilidades reales de la persona.
- Aumentar la seguridad y la autoestima personal.
- Potenciar las relaciones sociales, estimulando la comunicación con el exterior, y paliar así posibles problemas de aislamiento y soledad.
- Mejorar el equilibrio personal del individuo, de su familia, y de su entorno, potenciando los vínculos familiares, vecinales y de amistad.
- Favorecer los sentimientos positivos ante la vida, desterrando actitudes pesimistas y autocompasivas.
- Adecuar la vivienda a las necesidades de la persona atendida.

La Dirección dota al Sistema de Gestión de todas las herramientas precisas, documental e informáticamente establecidas, para asegurar que la Política de Calidad y de los servicios de Atención Domiciliaria, sea comprendida, desarrollada y continúe vigente por todos los niveles de la organización.

Para poder cumplir con estos compromisos, la empresa establece anualmente (aprovechando la revisión y análisis del Sistema de Gestión por la Dirección) una serie de objetivos y metas de Calidad, Medioambiente, en la prestación de servicios, que pueden tener carácter cualitativo o cuantitativo, pero, en cualquier caso, deben ser verificables en cuanto a cumplimiento y efectividad.

La Dirección y el comité de calidad, evalúa el avance en la consecución de estos objetivos cuando efectúa la revisión periódica del Sistema de Gestión.

Atentamente,

La Dirección de **Grupo M Servicios Sociales Integrados, S.L.**