POLITICA DE CALIDAD

Sistema de Gestión de Calidad

Nombre:	NS-SGC-01 Politica de calidad.doc
Título:	Política de Calidad
Edición:	V.2
Clasificación:	Público
Estado:	Publicado
Fecha:	10/10/2019
Página:	1/4
Editado por:	Responsable de Calidad
Revisado por:	Responsable de Calidad
Aprobado por:	Dirección

HOJA DE CONTROL			
Título	Política de Calidad		
Entregable	NS-SGC-01 Politica de calidad.doc		
Nombre del Fichero	NS-SGC-01 Politica de calidad.doc		
Autor	Responsable de calidad		
Versión/Edición	V.2	**Fecha Versión**	10/10/2019
Aprobado por	Dirección	**Fecha Aprobación**	10/10/2019
		Nº Total Páginas	4

REGISTRO DE CAMBIOS				
Versión	**Cambio**	**Responsable del Cambio**	**Área**	**Fecha del Cambio**
V.1	Elaboración del documento	Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	01/12/2018
V.2	Eliminación de las menciones a la política medioambiental y al sistema integrado de gestión. Nueva redacción de la política, incorporando elementos y reorganizando el contenido.	Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	10/10/2019

POLÍTICA DE CALIDAD

FORMAS NIVARIA, S.L., inicia sus actividades en el marco de un Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la norma UNE EN ISO 9001:2015 con el objeto de satisfacer los actuales y futuros requisitos de nuestros clientes basándonos en la mejora continua de nuestros procesos y apoyados por un recurso humano cualificado, eficiente y participativo.

Los servicios prestados por FORMAS NIVARIA, S.L. están conformados por un conjunto de atenciones de carácter doméstico, social y de apoyo personal a familias y personas con el objetivo de facilitar la autonomía de la persona beneficiaria del servicio.

MISIÓN.

FORMAS NIVARIA, S.L. tiene como misión formar a todo el colectivo de profesionales que interviene en los servicios sociales y también proporcionar servicios y asesoramiento a los clientes/usuarios de estos servicios además de a las organizaciones del sector; garantizando los niveles de calidad exigidos por los usuarios, para lo cual gestionamos los recursos humanos, económicos y materiales de acuerdo con el modelo de gestión definido por nuestra empresa.

VISIÓN.

FORMAS NIVARIA, S.L. tiene como visión la puesta a punto continua de sus técnicas de gestión, situándose para ello en la punta de lanza en la aplicación eficiente de las nuevas tecnologías y herramientas en los campos empresariales, teniendo como fin último ser la organización más reconocida de Canarias por su calidad en servicios de atención domiciliaria.

OBJETIVOS Y COMPROMISO

El objetivo es prestar servicios de calidad a todas las personas que tienen relación con los servicios personales y asistenciales para satisfacer las necesidades de los distintos colectivos propios de la atención sociosanitaria, a sus familiares, y especialmente a los profesionales. Las tareas desarrolladas dentro de este programa pueden ser de carácter domiciliario con la finalidad de ofrecer servicios de carácter personal.

Por lo tanto, el objetivo general de FORMAS NIVARIA, S.L. es mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, potenciando su autonomía, seguridad y relaciones sociales mediante un servicio de calidad y que tenga en cuenta las necesidades de cada uno de los usuarios/ clientes. Buscamos **LA CALIDAD EN EL SERVICIO PARA CONSEGUIR UNA ATENCIÓN EXCELENTE A NUESTRO/AS CLIENTES/AS POTENCIANDO SU AUTONOMIA Y MEJORANDO SU CALIDAD DE VIDA.**

Nuestro compromiso es continuar prestando servicios de calidad y colaborando con las Administraciones e Instituciones locales, manteniendo un trato personalizado y directo con el ciudadano.

FORMAS NIVARIA, S.L., busca la diferenciación en el mercado de los Servicios Sociales mediante la calidad de nuestros servicios creando una ventaja competitiva que nos permita crecer y alcanzar una posición de liderazgo.

FORMAS NIVARIA, S.L con el fin de alcanzar su objetivo principal se compromete a:

- Implantar y mantener operativo un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla con los requerimientos establecidos en la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001:2015.

- Cumplir la normativa y legislación vigente de los organismos públicos clientes, la aplicable a nuestra organización y a los servicios que prestamos.

- Diseñar, planificar y desarrollar nuestras actividades de conformidad con los requerimientos y necesidades de nuestros clientes y usuarios, garantizando la calidad y eficacia en la prestación de nuestros servicios.

- Gestionar nuestros servicios, contando para ello con el personal más idóneo, y con los equipos y materiales más adecuados a las necesidades de cada uno de nuestros usuarios.

- Establecer un plan de formación interno que conciencie y motive al personal interno sobre su papel en la consecución de la calidad de los servicios prestados, fomentando su compromiso y participación.

- Describir y adaptar los procesos y procedimientos potenciando la satisfacción del personal interno.

- Elaborar un plan de evaluación de la satisfacción de nuestros clientes respecto de los servicios prestados.

- Adecuar la gestión calidad a nuestra realidad y cultura organizativa, buscando en todo momento criterios de utilidad, eficacia y participación, mejorando con ello nuestra propia gestión empresarial bajo un enfoque al cliente.

- Aplicar todas las técnicas y herramientas necesarias para garantizar que los procesos realizados cumplen con los requisitos legales y reglamentarios, los especificados por el cliente y por nuestra propia organización.

- Disminuir las no conformidades y los costes estableciendo para ello las medidas preventivas y correctoras apropiadas a cada caso.

- Implantar un sistema que permita conocer las expectativas de los clientes y la recogida de sus sugerencias y quejas, estableciendo para ello los mecanismos que permitan la mejora de la satisfacción de aquellos.

- Mejorar la calidad y evaluarla periódicamente, contando para ello de los medios y recursos necesarios para la consecución de los objetivos y metas previstas, consiguiendo con ello la mejora de y la prestación de nuestros servicios de nuestra organización.

Esta política de calidad cuenta con el total compromiso y apoyo de la Dirección de FORMAS NIVARIA, S.L. la cual solicita la colaboración de todos los departamentos y personal de la empresa para aplicarla en sus puestos y actividades diarias, de la misma forma que para cumplir con los objetivos de Calidad que le afecten.

Cuando la Dirección de FORMAS NIVARIA, S.L. lo considere conveniente, actualizará esta Política, para asegurar que sea coherente con lo objetivos de la organización y del propio Sistema de Calidad.

Sta. Cruz de Tenerife 10 de octubre de 2019.

La Dirección