



## POLÍTICA DE CALIDAD VITALIA

Vitalia Tu Centro de Día Franquicias, S.L. es una empresa dedicada a la atención a personas de la Tercera Edad con el objetivo último de mejorar la calidad de vida tanto de nuestros usuarios como de nuestros familiares mediante los servicios que se ofrecen en el centro y mediante la atención especializada del equipo multidisciplinar de profesionales que trabajan en el mismo.

Somos conscientes de la necesidad e importancia de la mejora en la eficacia de la prestación de nuestro servicio asistencial, y así se refleja en nuestro método propio de trabajo, el Método Hoffmann, en el que se hace referencia explícita a la mejora continuada en todos y cada uno de los procesos.

Así, la gerencia de la empresa considera como objetivos estratégicos de su gestión, de cara a convertirnos en un referente dentro de nuestro sector, los siguientes:

- Conseguir la plena satisfacción de nuestros usuarios mediante el estricto cumplimiento de sus necesidades y expectativas y la optimización de la relación calidad/precio.
- Mantener un alto nivel de innovación en el proceso de planificación y ejecución de sus servicios en el marco de un sistema orientado a la mejora continua.
- Cumplir puntualmente con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a todas las actividades de la empresa, así como cualquier otro requisito esencial para el desarrollo de las mismas.
- Conseguir la máxima motivación y participación de todo el personal en la implantación y mantenimiento del Sistema, fomentando el trabajo en equipo y la formación en todas las áreas que se requieran, incluyendo la de Calidad, de forma permanente.

Para llevar a cabo el cumplimiento de estos objetivos, la Dirección de Vitalia pone a disposición de todos los profesionales del centro, los recursos necesarios para que se lleven a cabo, adquiriendo un compromiso de mejora continuada del sistema que se renueva anualmente y que se trabaja en las revisiones por la dirección que se llevan con la periodicidad exigida por el Sistema de Calidad, comprometiéndose a liderar e impulsar la ejecución de las siguientes acciones:

- Establecer y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad efectivo y eficaz, perfectamente armonizado con el resto de las funciones de la Dirección y ajustado a la idiosincrasia de nuestra actividad.
- En el marco de dicho Sistema, el cumplimiento a los requerimientos contractuales y normativos estará siempre apoyada en resultados y evidencias objetivas, cuyo análisis nos impulsará a detectar las áreas de mejora.

- Establecer los controles necesarios para conocer el grado de satisfacción de nuestros usuarios y sus familiares, siendo este uno de los objetivos básicos de la dirección del centro.
- Asegurar que la Política y los objetivos de Calidad son conocidos y entendidos por todo el personal de la organización mediante actividades de difusión y formación a todos los niveles.

El Sistema de la Calidad de Vitalia, desde el año 2009, está basado en la implantación de un sistema de gestión basado en las normas UNE 158201, enfocada a los servicios de promoción de la autonomía personal, la cual es perfectamente integrable con la norma de referencia UNE: EN: ISO 9001:2008.