

# Manual de qualitat de SERVIHOGAR

---

## **0.2 .- Política de qualitat**

### **0.2.1 .- Objecte i abast**

Establir les directrius generals d'actuació que permetin arribar al nivell de qualitat que requereixen els clients de SERVIHOGAR.

La Política de Qualitat arriba a totes les activitats de l'empresa i constitueix un objectiu general per tot el personal.

### **0.2.2 .- Declaració de la política de qualitat**

La finalitat explícitament manifesta per SERVIHOGAR, com entitat amb vocació de servei a les persones es la de prestar serveis d'assistència a la llar que permetin als clients a tenir seguretat y tranquil·litat a les seves cases.

Amb aquest objectiu hem desenvolupat un sistema de gestió de la qualitat, que estableix la sistemàtica a seguir en tots els nostres processos i que garanteix un nivell de qualitat satisfactori als nostres serveis

Això comporta uns eixos de treball o línies estratègiques que desenvolupen la POLÍTICA DE QUALITAT.

# Manual de qualitat de SERVIHOGAR

---

1.- **SERVIHOGAR** es compromet a complir amb els **requisits** establerts als nostres serveis així com amb les **expectatives** dels nostres clients.

2 .- SERVIHOGAR persegueix que els seus serveis a la llar siguin eficaços, nets, puntuals, coordinats, amables y professionals.

3 .- Les opinions dels nostres **clients** es recullen periòdicament a través d'enquestes per determinar el seu nivell de satisfacció, y son un indicador important per la millora dels nostres processos. Així mateix existeixen canals efectius de comunicació amb els beneficiaris dels nostres serveis en tot el que està relacionat amb informació i reclamacions sobre aquesta prestació

4 .- La **qualitat** es considerada com un factor clau en el desenvolupament de l'empresa a partir de la millora continua de l'eficàcia del sistema de gestió de qualitat.

5 .- La **qualitat** es el RESULTAT d'un correcte programa de planificació, execució, mesura i anàlisi.

6 .- Entenem la **qualitat** com l'exigència d'actituds de col·laboració y participació de tots els nivells de l'empresa, i per a això son indispensables la informació, la comunicació i la formació.

7 .- Tots els **processos** estan formalment identificats i son objecte d'un control y seguiment i permet establir les **millores** pertinents en funció dels resultats obtinguts en contra dels nivells de qualitat establerts.

8 .- La **competència** tècnica del personal es avaluada amb objecte de garantir l'actuació satisfactòria de les tasques assignades.

9 .- Les **innovacions tecnològiques** que tenen lloc a cada moment son analitzades convenientment i incorporades en la mesura en la que puguin influir positivament en la millora y fiabilitat dels nostres processos.

# Manual de qualitat de SERVIHOGAR

---

10 .- Traslladem als nostres proveïdors i col·laboradors externs aquesta filosofia, ja que son part integrant i fonamental del nostre procés de prestació de serveis. Comptem amb els nostres proveïdors per a l'assoliment dels nostres objectius, integrant-los tant com sigui possible en la nostra cadena de processos.

11 .- El personal de SERVIHOGAR es conscient de la missió de la empresa, del objectiu que ens hem plantejat i coneix i comparteix els valors establerts per aconseguir-ho.

## 0.2.3.- Objectius generals de qualitat

- **Orientació a resultats:** Optimitzar processos contínuament, de forma eficient, a través de la reducció d'errors, repeticions y redundàncies.
- Promoure un estil de treball que motivi i possibiliti la participació oberta de tots, fomentant el **treball en equip** tant dins de cada unitat organitzativa, como entre les diferents unitats.
- Promoure l'ús de **canals d'informació** que permetin la recollida de dades de necessitats i expectatives dels nostres **socis i clients** per incrementar el seu **nivell de satisfacció**.
- Promoure l'adequat **flux d'informació** a tota la organització.
- Millora continua. Existeix el compromís per part de la Direcció de promoure i incentivar els processos de millora continua del nostre sistema de qualitat i dels seus resultats.