

# Manual de calidad de SERVIHOGAR

---

## **0.2 .- Política de calidad**

### **0.2.1 .- Objeto y alcance**

Establecer las directrices generales de actuación que permitan alcanzar el nivel de calidad requerido por los clientes de SERVIHOGAR.

La Política de Calidad alcanza a todas las actividades de la empresa y constituye un objetivo general para todo el personal.

### **0.2.2 .- Declaración de la política de calidad**

La finalidad explícitamente manifestada por SERVIHOGAR, como entidad con vocación de servicio a las personas es la de prestar servicios de asistencia en el hogar que permitan a los clientes a tener seguridad y tranquilidad en sus casas.

Con este objetivo hemos desarrollado un sistema de gestión de la calidad, que establece la sistemática a seguir en todos nuestros procesos y que garantiza un nivel de calidad satisfactorio en nuestros servicios.

Esto comporta unos ejes de trabajo o líneas estratégicas que desarrollan la POLÍTICA DE CALIDAD.

## Manual de calidad de SERVIHOGAR

---

- 1.- **SERVIHOGAR** se compromete a cumplir con los **requisitos** establecidos a nuestros servicios así como con las **expectativas** de nuestros clientes.
- 2 .- SERVIHOGAR persigue que sus servicios en el hogar sean eficaces, limpios, puntuales, coordinados, amables y profesionales.
- 3 .- Las opiniones de nuestros **clientes** se recogen periódicamente por medio de encuestas para determinar su nivel de satisfacción, y son un indicador importante para la mejora de nuestros procesos. Así mismo existen canales efectivos de comunicación con los beneficiarios de nuestros servicios en todo lo relacionado a información y reclamaciones sobre dicha prestación .
- 4 .- La **calidad** es considerada como un factor clave en el desarrollo de la empresa a partir de la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- 5 .- La **calidad** es el RESULTADO de un correcto programa de planificación, ejecución, medida y análisis.
- 6 .- Entendemos la **calidad** como la exigencia de actitudes de colaboración y participación de todos los niveles de la empresa, y para ello son indispensables la información, la comunicación y la formación.
- 7 .- Todos los **procesos** están formalmente identificados y son objeto de un control y seguimiento permitiendo establecer las **mejoras** pertinentes en función de los resultados obtenidos frente a los niveles de calidad establecidos.
- 8 .- La **competencia** técnica del personal es evaluada con objeto de garantizar el desempeño satisfactorio de las tareas asignadas.
- 9 .- Las **innovaciones tecnológicas** que tienen lugar en cada momento son analizadas convenientemente e incorporadas en la medida en la que puedan influir positivamente en la mejora y fiabilidad de nuestros procesos.

# Manual de calidad de SERVIHOGAR

---

10 .- Trasladamos a nuestros **proveedores** y colaboradores externos esta filosofía, ya que son parte integrante y fundamental de nuestro proceso de prestación de servicios. Contamos con nuestros **proveedores** para el logro de nuestros objetivos, integrándolos en la medida de lo posible en nuestra cadena de procesos.

11 .- El personal de SERVIHOGAR es consciente de la misión de la empresas, del objetivo que nos hemos planteado y conoce y comparte los valores establecidos para lograrlo.

## 0.2.3.- Objetivos generales de calidad

- **Orientación a resultados:** Optimizar procesos continuamente, de forma eficiente, por medio de la reducción de errores, repeticiones y redundancias.
- Promover un estilo de trabajo que motive y posibilite la participación abierta de todos, fomentando el **trabajo en equipo** tanto dentro de cada unidad organizativa, como entre las diferentes unidades.
- Promover el uso de **canales de información** que permitan la recogida de datos de necesidades y expectativas de nuestros **socios y clientes** para incrementar su **nivel de satisfacción**.
- Promover el adecuado **flujo de información** a lo largo de toda la organización.
- Mejora continua. Existe el compromiso por parte de la Dirección de promover e incentivar los procesos de mejora continua de nuestro sistema de calidad y de sus resultados.