

## POLÍTICA DE CALIDAD

### CENTRO DE DÍA “NTRA. SRA. DE LAS MERCEDES”

La finalidad del Centro de Día “Ntra. Sra. de las Mercedes”, gestionado por HURKOA Fundazioa y en coherencia con su Misión, es proporcionar servicios para mejorar la calidad de vida de las personas mayores dependientes y sus familiares cuidadores, favoreciendo la continuidad de cuidados y permanencia en su propio entorno.

El Centro de Día “Ntra. Sra. de las Mercedes” se compromete a cumplir los requisitos establecidos en su Sistema de Gestión de la Calidad, de conformidad con la Norma ISO 9001:2000 y a mejorar continuamente su eficacia para lograr la máxima satisfacción de sus clientes.

Para ello ha definido las siguientes políticas básicas:

1. **Fomentar un clima de trabajo** motivador, respetuoso y participativo, cuidando las relaciones interpersonales.
2. **Facilitar la información y formación de los trabajadores y voluntarios**, como instrumentos para una mayor implicación en la calidad total y mejora continua.
3. Prestar una **atención integral a las personas mayores**, desarrollando sus capacidades y potenciando su autonomía, adaptándose a sus necesidades y a las de sus familiares.
4. **Prestar el apoyo necesario a los familiares** cuidadores, potenciando su capacidad de cuidado mediante estrategias adecuadas, que mejoren su calidad de vida.
5. **Procurar una relación** de colaboración satisfactoria y eficaz con las **Instituciones y Entidades** implicadas en la prestación del servicio.

En consecuencia, la Dirección del Centro de Día “Ntra. Sra. de la Mercedes”, se compromete a:

1. Comunicar a la organización y liderar el cumplimiento de los requisitos derivados de la implantación del sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2000 y de su mejora continua.
2. Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
3. Asegurar la dotación de los recursos materiales y humanos para la mejor prestación del Servicio.
4. Realizar anualmente la revisión, incluida la revisión de la propia Política de Calidad, que aporte el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos anuales, garantizando así la mejora continua en la prestación de los servicios.

Fdo:

Fecha, 26 de Marzo de 2006.