

	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	Estado de revisión 5	CAP 01 Elemento 1	Página 1 de 6
---	-------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------	----------------------

CONTENIDO

0.- ÍNDICE

1.- PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

3.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

4.- POLITICA DE CALIDAD

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES		
3 4 5	15-01-2018 07-05-2021 07-09-2023	Adaptación a las normas ISO 9001:2015 y UNE 158101:2015 Se corrige el nombre comercial de la empresa y el número de plazas concertadas Añadimos el apartado con la misión, visión y valores de la organización.		
Elaborado por: Carlos M. Martín García		Revisado por: Carlos M. Martín García	Aprobado por: Carlos M. Martín García	
Cargo: Responsable de Calidad Fecha y Firma: 07/09/2023		Cargo: Responsable de Calidad Fecha y Firma: 07/09/2023	Cargo: Director Fecha y Firma: 07/09/2023	

	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	Estado de revisión 5	CAP 01 Elemento 1	Página 2 de 6
---	-------------------------------------	---------------------------------------	--	-----------------------------

0. ÍNDICE

ÍNDICE	<u>Denominación</u>
CAPÍTULO 01:	Objeto y campo de aplicación
CAPÍTULO 02:	Referencias normativas
CAPÍTULO 03:	Términos y definiciones
CAPÍTULO 04:	Contexto de la organización
CAPÍTULO 05:	Liderazgo
CAPÍTULO 06:	Planificación
CAPÍTULO 07:	Apoyo
CAPÍTULO 08:	Operación
CAPÍTULO 09:	Evaluación del desempeño
CAPÍTULO 10:	Mejora

	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	Estado de revisión 5	CAP 01 Elemento 1	Página 3 de 6
---	-------------------------------------	---------------------------------------	--	-----------------------------

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

RAZÓN SOCIAL: VILLA DEL TRATADO S.L.

NOMBRE COMERCIAL: RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES VILLA DEL TRATADO

TFNO : 983 79 60 08. OTROS TFNOS: 983 79 63 99 – 680 40 24 93

FAX: 983 21 96 23

**DIRECCIÓN: C/ VISTA ALEGRE, 36
TORDESILLAS (VALLADOLID)**

PÁGINA WEB: <https://www.residenciavilladeltratado.com>

CORREO ELECTRÓNICO: info@residenciavilladeltratado.com

C.I.F.: B – 47341847

La Residencia Villa del Tratado se inauguró el día 28 de marzo de 1.995, siendo la entidad titular “Villa del Tratado S.L.” de capital privado. Mantiene un Concierto de Reserva y Ocupación de Plazas con La Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León desde 1.996, que en la actualidad asciende a 49 plazas.

Sus objetivos son la atención integral al residente, teniendo en cuenta sus características y potencialidades, promoviendo la dinamización de la vida social de los residentes, dando oportunidades para la realización personal y ayudando a que el tiempo que permanezcan en el centro sea lo más productivo posible. La Residencia igualmente atiende a personas con dificultades de convivencia importante consecuencia de deterioros cognitivos importante tipo Alzheimer. En aras de conseguir estos objetivos, se da una gran importancia no sólo a la calidad y competencia del personal, sino también al buen estado de las instalaciones y equipamiento puesto a disposición del residente.

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACION

Este Sistema de Gestión de la Calidad implantado en nuestro centro tiene como objeto:

Demostrar nuestra capacidad para proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del residente y los legales y reglamentarios aplicables.

Aumentar la satisfacción del residente y sus familiares a través de la aplicación eficaz del sistema, incluyendo los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del residente y los legales y reglamentarios aplicables.

El campo de aplicación de este Sistema de Gestión de la Calidad son todos los servicios ofrecidos por nuestro centro.

	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	Estado de revisión 5	CAP 01 Elemento 1	Página 4 de 6
---	-------------------------------------	---------------------------------------	--	-----------------------------

3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Nuestro propósito es proporcionar una atención integral y personalizada y un servicio de calidad a los usuarios y sus familias, respetando su dignidad y su historia de vida dentro del marco de un modelo de ACP, con un equipo de profesionales comprometido con los valores de la organización en su desarrollo.

VISIÓN

Pretendemos ser un centro de referencia en nuestra Comunidad en la prestación de servicios de calidad a las personas mayores y en el compromiso con las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como del entorno y la sociedad en su conjunto.

VALORES

Dignidad: no solo en el trato, sino también evitando cualquier tipo de discriminación como el edadismo y fomentando una cultura libre de sujeciones.

Respeto y educación: el trato respetuoso y cálido es el pilar de la atención a usuarios y familiares, que debe estar presente en todas las comunicaciones orales y escritas y en el modo de prestar nuestros servicios.

Intimidad: ofrecemos el máximo respeto y un trato cálido en los asuntos más íntimos de los usuarios, implantando una cultura sobre la protección de la intimidad, privacidad y confidencialidad.

Fomento de la autonomía de las personas: el conocimiento de la persona y su historia de vida, de sus fortalezas y capacidades nos permite adaptarnos a las elecciones de cada persona y crear un proyecto de vida basado en sus intereses, gustos y opiniones, así como fomentar la participación.

Compromiso y trabajo en equipo: compromiso con los usuarios y familias, con las condiciones laborales y con la conciliación con la vida personal y familiar. El equipo interdisciplinar está implicado en el cumplimiento de los valores y la política de calidad del centro.

Profesionalidad y cercanía en el trato

Protección del medio ambiente: los amplios jardines y los sistemas de generación de energía mediante geotermia, biomasa y placas fotovoltaicas muestran nuestro compromiso y solidaridad con un ecosistema sostenible.

	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	Estado de revisión 5	CAP 01 Elemento 1	Página 5 de 6
---	-------------------------------------	---------------------------------------	--	-----------------------------

4. POLÍTICA DE CALIDAD

El objetivo estratégico de nuestro centro, es la realización de servicios cuyo nivel de Calidad los haga competitivos desde el punto de vista del mercado, adecuados a la legislación vigente, a los requisitos de nuestros clientes, y rentables desde el punto de vista económico.

En concordancia con ese objetivo empresarial, los objetivos generales del centro en la prestación del servicio a nuestros usuarios son los siguientes:

- Ofrecer un hábitat seguro, accesible y adaptado a las necesidades funcionales de las personas usuarias en un ambiente confortable.
- Proporcionar una convivencia armoniosa entre las personas usuarias en interrelación con el entorno comunitario, respetando la intimidad y privacidad individuales.
- Mejorar la calidad de vida, el bienestar subjetivo y la satisfacción con el propio proceso de necesidad de apoyos, favoreciendo la autoestima, el desarrollo personal y la integración socio ambiental.
- Prestar la atención necesaria a las personas usuarias según su necesidad de apoyo.

Para ello, adoptamos un Sistema de Gestión de la Calidad documentado y verificado regularmente para su adecuación y eficacia.

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado está basado y fomenta la aplicación sistemática de la mejora continua sobre todas las actividades realizadas, entendiéndose dicha mejora continua como la necesidad de planificar a fondo las actividades a desarrollar, hacerlas conforme a lo que se ha decidido, verificar los resultados comparándolos con lo planificado y corregir cuando sea necesario iniciando de nuevo el ciclo de la mejora continua.

Como pilares de esta Política de Calidad se formulan los siguientes principios:

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** mediante una atención cercana y profesional, consiguiendo que residentes y familiares estén satisfechos del trato que reciben.
- **PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES:** evitando indefiniciones y vacíos de responsabilidad que originen problemas o falta de atención a los residentes y previniendo la aparición de problemas ocasionados por el incumplimiento de las especificaciones de nuestros servicios.
- **COMPROMISO DEL EQUIPO DE TRABAJADORES:** mediante la implantación de medidas de conciliación de la vida familiar y laboral y de igualdad de oportunidades.

Para conseguir el cumplimiento de estos principios de la Política de Calidad la Dirección promueve el convencimiento firme de todos los empleados en la excelencia del Sistema de la Calidad como mejor medio de desarrollar correctamente las actividades y mantener siempre elevado el grado de participación del personal en las actividades relacionadas con la Calidad y la búsqueda de mejoras.

	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	Estado de revisión 5	CAP 01 Elemento 1	Página 6 de 6
---	-------------------------------------	---------------------------------------	--	-----------------------------

Para desarrollar estos principios básicos, la Dirección formula cada año, Objetivos de Calidad para determinados departamentos y/o actividades, que serán siempre medibles y coherentes con esta Política de Calidad y con los principios en ella formulados y efectúa el seguimiento de los mismos verificando su cumplimiento.

La Dirección asume su responsabilidad ejecutiva en el desarrollo de esta Política de Calidad, así como en dotar con los medios necesarios para cubrir las expectativas de los clientes y los Objetivos de Calidad establecidos, declarando de obligado cumplimiento la aplicación del presente Sistema de Gestión de la Calidad.

El Director