

POLÍTICA DE GESTIÓN. CALIDAD Y ACCESIBILIDAD (3ª Edición).

El CRE (Centro de Referencia Estatal) de San Andrés del Rabanedo, en su servicio de atención a personas dependientes y a su familias, tiene como objetivo conseguir un entorno universal accesible a todas las personas en diversidad de situaciones y circunstancias, mejorando sus procesos con ánimo de evitar todas aquellas limitaciones o barreras que pudieran impedir el pleno disfrute de los servicios que el CRE de San Andrés del Rabanedo pone a disposición de sus usuarios y realizando todo ello, sin quebrantar su seguridad y dignidad, y ello aportando valor basado en conformidad, competitividad y respeto a la identidad del usuario, como argumento de satisfacción organizacional y personal de todo el equipo del CRE de San Andrés del Rabanedo y sus colaboradores.

Para posibilitar esta misión y objetivo, la Dirección se compromete con los siguientes principios de acción continua:

- Mantener y motivar a un equipo de profesionales y colaboradores trabajando en la consecución de los objetivos del Sistema de Gestión, en continua cercanía al Usuario, con un presente compromiso de mejora continua, cubriendo sus necesidades de adaptabilidad y dando soluciones a las solicitudes de servicio.
- Difundir, implantar y mantener el Sistema de Gestión, descrito en este Manual, como tarea permanente de todos en todos los aspectos relacionados con la accesibilidad universal y la calidad.
- Proporcionar recursos y criterios suficientes a las personas en su trabajo diario de información, asesoramiento, formación, gestión de proyectos y de adaptaciones, según las directrices establecidas en el Sistema de Gestión y en los criterios DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación) de accesibilidad.
- Escuchar y apoyar las sugerencias e iniciativas internas y externas para contribuir a la comunicación, motivación y a la mejora, especialmente estableciendo métodos para descubrir el grado de satisfacción y las necesidades globales de todos nuestros usuarios con respecto a los servicios que les suministramos.
- Contestar las quejas y sugerencias que no requieran conocimiento o participación de otra Unidad de la Administración, en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.
- Cumplir con los requisitos propios de la organización IMSERSO (Instituto de Mayores y Servicios Sociales) así como con los compromisos incluidos en la Carta de Servicios.
- Establecer y seguir objetivos asociados a los procesos y servicios en el marco de esta declaración y medir periódicamente su cumplimiento.
- Debemos de cumplir rigurosamente con todos los **requisitos legales y reglamentarios** aplicables en cada momento.

San Andrés del Rabanedo a 18 de marzo de 2013.

La Directora Gerente



Firmado: Mª Teresa Gutiérrez Fuentes