

En **RESIDENCIA VIRGEN DEL PILAR** somos conscientes que en la consecución de los objetivos económicos, la compañía no debe perseguir exclusivamente su beneficio olvidándose de la prestación de un servicio de Calidad y de los impactos de su actividad sobre el Medio Ambiente. Por esta razón la alta Dirección ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental, comprometiéndose a:

- ✚ Establecer la mejora continua, como principio fundamental de actuación, sobre la base de la prevención, en lugar preferente sobre la corrección. Optimizando los recursos humanos y materiales, incluidas materias primas, todo ello encaminado a la mejora permanente en la eficacia de nuestros procesos y en el respeto al Medio Ambiente para la mejora del desempeño ambiental.
- ✚ Sensibilización y formación del personal en materia de Calidad y Gestión Ambiental sobre la importancia de la implantación y desarrollo del Sistema.
- ✚ Al cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental vigente, que le es de aplicación por razón de actividad y ubicación geográfica. Asimismo nos comprometemos al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestro servicio, y con otros requisitos aplicables.
- ✚ Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema integrado de gestión de la Calidad y gestión ambiental.
- ✚ Determinar las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental, requisitos pertinentes de estas partes interesadas, cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos.
- ✚ Protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, y el uso sostenible de los recursos, así como analizar el impacto ambiental de sus actividades.
- ✚ Establecer objetivos de calidad y medio ambiente para favorecer una mejora continua.
- ✚ Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, ganando su confianza y fidelidad, asegurando la calidad de los servicios prestados.
- ✚ La Política de Calidad y Medio Ambiente de **RESIDENCIA VIRGEN DEL PILAR** es comunicada, entendida y aplicada por todo el personal de la Organización y se encuentra a disposición de todo el público y partes interesadas que quieran conocerla.

La Alta Dirección de RESIDENCIA VIRGEN DEL PILAR,  
Boadilla del Monte, a 26 de Enero de 2018



Fdo. D. Carlos M. Santos Martínez  
Consejero Delegado

## **ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL**

El ámbito del sistema de gestión de la calidad es la atención y cuidado de personas mayores en régimen residencial y centro de día.

Los procesos de actividad necesarios para la prestación del servicio son los siguientes:

Procesos de seguimiento, medición y análisis: control de la documentación, auditorías internas, comunicación interna y administrativa, seguimiento y medición Calidad y Medio Ambiente, comunicación

Procesos operacionales: Gestión de contratos de ingreso y pertenencias del residente, gestión del medicamento, Servicios médicos, servicios enfermería, servicios complementarios de la salud, servicio de limpieza, servicio de lavandería, identificación y evaluación de aspectos, requisitos legales y reglamentarios, control operacional, centro de día.

Procesos de soporte: gestión de RRHH, gestión de infraestructuras, control de archivos, gestión de compras y subcontratación, evaluación de proveedores, gestión de no conformidades y planes de emergencia.

El Centro de actividad necesario para la prestación del servicio:

Residencia y centro de día Virgen del Pilar

C/ Mártires, 14.

Boadilla del Monte (Madrid)