

La Residencia Montserrat nace con la misión de atender las necesidades básicas de las personas mayores supliendo la carencia de familia o la incapacidad de proporcionar, por su parte, la atención necesaria. Para poder llegar a conseguir la misión de este centro, la **Dirección** de la Residencia Montserrat **se compromete con el Sistema de Gestión de Calidad** basado en la norma ISO 9001:2015, cumpliendo sus requisitos e involucrándose en **la mejora continua del mismo**, contando con los medios para ello. Otros compromisos que adquiere esta residencia y en su nombre su Dirección son:

- Conocer y satisfacer las **necesidades y expectativas** de nuestros usuarios, intentando que cada día se encuentren más satisfechos con los servicios que prestamos.
- Involucrar a **nuestro personal**, con sus aportaciones, en la consecución de la mejora continua. Mejorar la eficacia del personal y su **motivación** intentando conseguir una mayor estabilidad laboral de nuestra plantilla.
- Asegurar un **trato justo, digno y sin discriminación** a nuestros usuarios y trabajadores.
- Fomentar la **comunicación proactiva**, tanto interna como externa, que permita compartir con nuestras partes interesadas nuestros valores y actividades a través de canales de comunicación eficientes.
- Establecer un **sistema de mediciones** que permita evaluar los objetivos de calidad, para poder establecer año a año metas más altas, comprometiéndonos así con la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Promover la **autogestión económica** de la Entidad.
- Facilitar los medios necesarios para mantener la **seguridad y la salud laboral** de nuestros empleados.
- Proteger la **confidencialidad**, integridad, disponibilidad y legalidad de la información generada, procesada o almacenada por los diferentes procesos de la residencia, con el fin de minimizar impactos legales debido a su uso incorrecto, aplicando controles de acuerdo con la clasificación de la información de su propiedad o en custodia.
- Implantar **medidas que reduzcan el impacto ambiental** de nuestra actividad y conciencien a nuestros usuarios, familiares y profesionales sobre la importancia de cuidar el medio ambiente, con el compromiso de colaborar especialmente en la lucha contra el cambio climático.
- Aplicar **criterios de ahorro y eficiencia** en la utilización de los recursos materiales y energéticos necesarios para la prestación de nuestros servicios, como exigencia para la reducción de nuestra huella ecológica.
- Potenciar la **participación de usuarios**, familiares y trabajadores en el desarrollo de nuestra actividad, para que se sientan parte activa de la organización.

Esta política proporciona un marco para establecer objetivos de calidad y *es un elemento que contribuye a la gestión interna de los riesgos en la Residencia Montserrat, fomentando una cultura de autocontrol a nivel estratégico, táctico y operacional, que le permite al servicio identificar, evaluar, medir, reportar y tratar amenazas que afecten el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y con ello, el logro de su misión.*

*La dirección de la residencia Montserrat se compromete a proporcionar los recursos necesarios para el desarrollo de estas medidas, a difundir esta Política a todos los niveles de la organización y a ponerla a disposición de todas las partes interesadas, así como a revisarla con carácter anual.*

Aprobada y firmada en Madrid, a 6 de noviembre de 2025.

