

MEMORIA DESCRIPTIVA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Denominación del programa

Sistemas de gestión de la calidad en la prestación de servicios sociales especializados en la protección de menores de edad, en especial a aquellos dirigidos a servicios.

Fundamentación

LAR debe demostrar su capacidad para proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables.

LAR aspira a aumentar la satisfacción del usuario.

Objetivos generales y específicos

Mejorar el desempeño global de LAR:

- Proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del usuario: legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del usuario.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con el contexto y estrategia de LAR.
- Demostrar la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en la norma UNE-EN ISO 9001:2015.
- Corrección y mejora continua.

Desarrollo de los contenidos

- Enfoque al usuario.
- Liderazgo.
- Compromiso con las personas.
- Enfoque a procesos.
- Mejora.
- Toma de decisiones basada en la evidencia.

Actividades

Planificar los procesos y sus interacciones para asegurarnos que los procesos cuentan con recursos y se gestionan adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinan y se actúa en consecuencia.

Determinar los factores que podrían causar que los procesos y el sistema de gestión de calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para evitar resultados no deseados y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

Temporalización

Cumplimiento permanente de los requisitos y consideración constante de las necesidades y expectativas futuras.

Metodología

Gestión por procesos y ciclo PHVA:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y los procesos, y los recursos necesarios.
- Hacer: implementar lo planificado.
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los servicios.
- Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño.

Evaluación cualitativa y cuantitativa del servicio

LAR realiza el seguimiento de las percepciones de los usuarios del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. LAR utiliza diversos métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información:

- Encuestas al usuario.
- Retroalimentación del usuario sobre los servicios prestados.
- Conversaciones con el usuario.
- Información de los trabajadores.

LAR se somete a auditorías por organizaciones externas acreditadas.

LAR revisa el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados.

El indicador que valora el sistema de gestión de calidad es, tras la inspección obtener la ISO-9001. Se adjunta.



Certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización,

FUNDACIÓN LAR PRO-SAUDE MENTAL

Rúa Muiño Novo, nº1-3 A Laxe, 36619, Vilagarcía de Arousa, Pontevedra

Aplicable a las actividades de:

**DISEÑO Y PRESTACION DE SERVICIOS DE RESIDENCIA,
ALOJAMIENTO EN PISOS PROTEGIDOS Y TALLERES
OCUPACIONALES (HORTICULTURA/JARDINERIA, COSTURA Y
CARPINTERIA/RESTAURACION DE MUEBLES) PARA PERSONAS
CON TRASTORNOS MENTALES
ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE MENORES**

Conformes con la norma:

UNE-EN ISO 9001:2015

Certificado Número: 975/15

Fecha de certificación inicial
15/12/2014
Fecha de caducidad
01/12/2020

Fecha de emisión
01/12/2017

la Dirección

David Galeote Godàs

Para obtener Cualquier aclaración adicional relativa al alcance y validez de este certificado como a la aplicabilidad de los requisitos de la norma se puede obtener consultando a la Entidad de Certificación. La vigencia del certificado está supeditada a la realización de las auditorias de seguimiento anuales.

