

El activo principal de **GIAMEX** es la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros.

GIAMEX está especializada en la prestación de servicios: **"SERVICIOS RESIDENCIALES DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA (Residencia y Centro de Día)". "REALIZACIÓN DE CURSOS DE FORMACIÓN (Atención a dependientes en instituciones sociales)"**

Los fundamentos que inspiran las actuaciones de GIAMEX son los siguientes:

- El SERVICIO, entendido como voluntad de situar al usuario/residente en el centro y el objeto de todas nuestras actividades.
- La CALIDAD Y MEJORA continua, como necesidad de hacer las cosas bien y mejorar nuestros servicios continuamente.
- La PROFESIONALIDAD, entendida como la voluntad de disponer del mejor equipo humano, que trabaje de forma integrada y se comprometa en el servicio al cliente y en los objetivos de la organización, procurando su desarrollo personal y profesional óptimo.
- ESFUERZO EN EQUIPO, para la mejora continua de nuestros procesos y métodos de trabajo y de la eficacia de nuestro sistema de Gestión de Calidad, así como la mejora constante en la formación de todos los trabajadores implicados en el servicio.
- SEGURIDAD: Comprometidos con el derecho de ofrecer un espacio seguro donde todas las necesidades están cubiertas.
- CONFIDENCIALIDAD: responsabilidad que contraemos con nuestros clientes y nos comprometemos a una garantía total de la misma.

Los principios sobre los cuales se asienta la organización y la atención que presta están orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios/residentes de una forma integral, individualizada, preventiva y rehabilitadora, integradora, educadora, orientadora, interdisciplinaria y global.

- ATENCIÓN PERSONALIZADA: dando respuesta a todas las necesidades individuales de la persona, ya sean biológicas, psicológicas, sociales, emocionales y espirituales.
- RESPETO: entendido como el derecho que tienen las personas a que se respete su diversidad, costumbres, ideas, sentimientos y todos aquellos aspectos que engloban a la persona.
- ACCESIBILIDAD: la importancia de poder atender y adaptarse a todas las situaciones y necesidades posibles.
- ATENCIÓN PREVENTIVA Y REHABILITADORA: promoviendo la autonomía y la independencia de la persona.
- ATENCIÓN INTEGRADA EN LA COMUNIDAD: Coordinándonos siempre con agentes externos como las familias, amistades, los servicios sociales y otros recursos externos vinculados a los usuarios/residentes del centro.
- ATENCIÓN EDUCADORA Y ORIENTADORA: ofreciendo información, formación, orientación, valoración y asesoramiento a los usuarios/residentes, familia y en la comunidad.
- ATENCIÓN INTERDISCIPLINARIA: integrando a todos los profesionales en un trabajo y proyectos comunes.
- CUMPLIR CON LA NORMATIVA internacional, nacional, autonómica, local y otros requisitos aplicables.

Por ello, mediante este documento La Dirección se compromete al cumplimiento de los siguientes requisitos y se dirige a todos los empleados, usuarios y partes interesadas de GIAMEX, solicitando el cumplimiento de los mismos:

- Cumplir con la normativa internacional, nacional, autonómica, local y otros requisitos.
- Implantar un Sistema de Gestión de Calidad y de mejora continua del comportamiento y la eficacia del mismo.
- Mejora constante de nuestros servicios con las inversiones y modernizaciones de equipo e instalaciones necesarias.
- Cumplir con las necesidades y expectativas de todas nuestras partes interesadas, sabiendo que para satisfacer a unas no podemos abandonar a otras.
- Concienciar y sensibilizar a todos los miembros de la plantilla y partes interesadas de la importancia de la calidad de la prestación del servicio, para, así, alcanzar:
 - Un alto nivel de calidad, mediante su familiarización con la documentación sobre el sistema de calidad.
 - Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- Contar con personal con la formación y la motivación suficientes, y así conseguir la mejora de los procesos y su orientación a la satisfacción de los clientes y del propio personal.
- Preservar, incrementar y consolidar la innovación y el aprendizaje en el dominio de los procesos de gestión y operativos en un entorno de mejora continua.
- Tener una visión global del servicio, alineada con los principios y valores definidos.
- Comunicar y compartir con los profesionales, los objetivos del servicio, las características de un correcto funcionamiento del mismo, los resultados, objetivos esperados y los logros y metas que han conseguido.
- Promover un ambiente de compañerismo, colaboración y respeto.

- Promover el trabajo en equipo, fomentando la participación de los profesionales para la mejora continua del servicio.
- Fomentar el reconocimiento verbal o escrito a los profesionales, ante buenas prácticas, resolución de dificultades, propuestas de mejora o al ser felicitados por los clientes, personas usuarias o familiares.
- Impulsar las buenas prácticas en los estilos de dirección de personas, apoyando y formando a los profesionales que tengan responsabilidad en la dirección de personas en equipos o áreas.
- Por parte de los responsables en dirección de personas, escuchar, analizar y si procede, dar respuesta a las sugerencias, propuestas y necesidades que planteen los trabajadores/as.

Los profesionales de GIAMEX se comprometen a que su intervención diaria se base en esta política, estableciendo objetivos de mejora e indicadores cuantificables para poder evaluar sus actuaciones.

Esta política se sostiene desde la normativa y legislación ISO 9001:2015 y UNE 158101:2015, las cuales son tomadas como referencia estableciendo unos baremos de calidad.

Será revisada anualmente, comunicada a todos los empleados y puesta a disposición de todas las partes interesadas.

Fdo. Fernando Canete Figueroa
26 de marzo de 2025

Giamex
Gestión Integral de Asistencia
a Mayores Externas S.L.
Ctra. Los Santos de Maimón, s/n
Zafra 06300 (Badajoz)
CIF: B-05547501