

# Política de Calidad

(Gestión de centros y servicios para personas en situación de dependencia)



SERCA GESTIÓN, es una empresa dedicada a la gestión residencial y la prestación de servicios sociales para personas en situación de dependencia, tanto en el sector de la Salud Mental como en el de la Tercera Edad. Contamos para ello con centros residenciales, viviendas tuteladas, hogares funcionales, centros de día y centros de rehabilitación psicosocial ofreciendo un trato profesional, humano y directo en un ambiente confortable, dinámico, alegre y familiar.

Para SERCA, lo más importante es la satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares, por lo que intentamos mejorar constantemente a través un sistema de gestión integrado utilizando la filosofía de mejora continua. Para ello, la entidad ha tomado como referencia la norma internacional UNE-EN ISO 9001:2015 con el siguiente alcance: Prestación de servicios asistenciales en pisos tutelados, hogares funcionales, residencias, centros de día y centros de rehabilitación psicosocial.

Fieles a esta filosofía, la reciente incorporación en la gestión de dos nuevos Centros de Día de Rehabilitación Psicosocial y un nuevo Centro de Día para personas mayores, refuerza nuestro compromiso con la mejora continua en la atención a las personas usuarias. Esta ampliación nos permite consolidar un modelo de intervención terapéutica más personalizado y cercano, donde se promueve un entorno de apoyo integral. A través de un conjunto de programas centrados en la atención sociosanitaria, el ocio, la formación y la prevención, trabajamos activamente para mejorar la calidad de vida de las personas que atendemos, así como sus familiares, representantes y entono cercano.

Conscientes de la importancia de lograr nuestro fin último: mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, todos los integrantes de SERCA nos comprometemos a cumplir todos los requisitos legales que apliquen a los servicios que prestamos, los requisitos de nuestros clientes y partes interesadas, así como otros requisitos que la organización suscriba.

De la misma manera, SERCA se esfuerza en cuidar que todas sus actuaciones tengan una repercusión mínima de impacto ambiental y máxime en la sociedad, aplicando estrategias de Responsabilidad Social Corporativa en conjunto con otras organizaciones. SERCA está por ello implicada en el apoyo a la hoja de ruta global de la Agenda 2030 para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles. Estas políticas se dan a conocer tanto a nuestros clientes como al público en general, y son publicadas en el apartado RSC de nuestra web, [www.sercagestion.com](http://www.sercagestion.com)

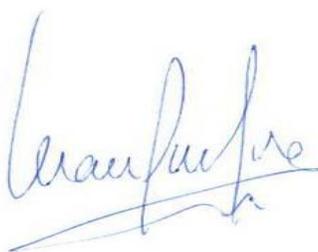


Acorde a nuestro compromiso con la calidad, nuestros proveedores son evaluados conforme a requisitos de calidad establecidos por SERCA tales como el cumplimiento de plazos, calidad del producto o servicio prestado, su actitud frente a imprevistos y la seriedad en su trabajo. Es en base a estos criterios periódicamente valoramos seguir o no contando con sus servicios. Todo esto con la finalidad de optimizar nuestros procesos, ofrecer un servicio de calidad y alcanzar la satisfacción de nuestros clientes y todas las partes interesadas de nuestro entorno.

Esta política de empresa es conocida, entendida y compartida por todo el equipo de SERCA y será revisada periódicamente para verificar su adaptación a las nuevas necesidades de los clientes y exigencias del sector.

Santa Cruz de Tenerife a 05 de mayo de 2025

Director General

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'L. Cruz', with a horizontal line underneath.