

La Dirección de **RESIDENCIA LOMBARDIA** enfoca el Sistema de la Calidad como una manera de organizar su vida empresarial, fundamentándolo en unos pilares básicos como son la calidad de sus productos, sus procesos, la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y la satisfacción del cliente.

RESIDENCIA LOMBARDIA se caracteriza por una constante búsqueda de la mejora en el servicio que ofrecemos a nuestros usuarios. Por ello, el punto de vista de los usuarios debe conocerse en toda la empresa y debe medirse para poder evaluar su grado de satisfacción.

La competitividad de **RESIDENCIA LOMBARDIA** es absolutamente necesaria para nuestra permanencia en el mercado y para ello el Sistema de Gestión de la Calidad implantado según la norma UNE EN ISO 9001:2015 debe ir encaminado a alcanzar la satisfacción de los usuarios, de los empleados y la optimización global de los recursos de la empresa, cumpliendo con todos los requisitos, tanto legales como reglamentarios, como determinados por los usuarios, estableciendo servicios competitivos, y cuidando la atención y necesidades de nuestros usuarios.

RESIDENCIA LOMBARDIA apuesta por el camino hacia la mejora continua y para ello debe integrar el ciclo de Planificación, Ejecución, Verificación y Análisis en el Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de hacer las cosas bien y a la primera.

La tarea de mejora de la calidad es en primer lugar una responsabilidad de la Dirección y por ello se compromete a:

- Establecer objetivos cuantificables anualmente derivados de esta Política de Calidad.
- Aportar los recursos humanos y técnicos necesarios, proporcionando así mismo la formación adecuada al personal para que realice sus tareas con los niveles de calidad exigibles.
- Velar por la implantación, cumplimiento y eficacia de esta Política, dándola a conocer a todos los miembros de la empresa, asegurando que es entendida y revisándola anualmente para comprobar su adecuación al propósito de nuestra empresa.