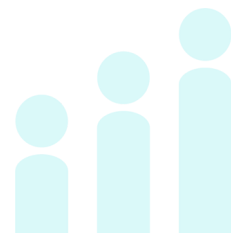


# Política de calidad Laburo S.Coop. Mad.



En LABURO, S. COOP. MAD., trabajamos con el firme compromiso de ofrecer servicios de calidad que contribuyan al bienestar, desarrollo e inclusión de las personas a las que atendemos, garantizando la satisfacción de nuestros usuarios, clientes, entidades colaboradoras y demás partes interesadas.

Para ello, hemos implantado un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, aplicable a todas las actividades desarrolladas por la entidad en sus líneas de actuación de Formación, Cuidados y Atención Social.

Nuestra Política de Calidad se fundamenta en los siguientes compromisos:

## 1. Orientación a las personas usuarias

- Garantizar la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de las personas usuarias.
- Cumplir los compromisos adquiridos con nuestros usuarios, clientes, entidades colaboradoras y administraciones públicas.
- Ofrecer un asesoramiento especializado y un acompañamiento adecuado durante el desarrollo de nuestros servicios.
- Evaluar periódicamente la satisfacción de las personas usuarias y demás partes interesadas como herramienta para la mejora continua.

## 2. Mejora continua

- Mejorar de forma permanente nuestros procesos, procedimientos y servicios.
- Gestionar adecuadamente las incidencias, reclamaciones, sugerencias y no conformidades para prevenir su repetición y mejorar nuestros resultados.
- Establecer objetivos de calidad medibles y realizar un seguimiento periódico de su cumplimiento.

- Mantener actualizado el Sistema de Gestión de la Calidad, evaluando los cambios normativos, tecnológicos y organizativos que puedan afectar a la entidad, incluida la evolución de la Norma ISO 9001.

### **3. Compromiso con las personas trabajadoras**

- Promover la formación continua y el desarrollo profesional de nuestro equipo humano.
- Favorecer la participación, implicación y concienciación del personal en relación con la calidad y la mejora continua.
- Fomentar un entorno de trabajo basado en el respeto, la colaboración y el bienestar de las personas.

### **4. Gestión responsable y cumplimiento**

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables a nuestras actividades.
- Seleccionar proveedores y entidades colaboradoras que compartan nuestros estándares de calidad y profesionalidad.
- Garantizar la confidencialidad, integridad y adecuada gestión de la información tratada por la organización.
- Asignar de forma clara las funciones y responsabilidades necesarias para el correcto funcionamiento de la entidad.

### **5. Innovación y adaptación**

- Impulsar la mejora de nuestras herramientas y sistemas de gestión para aumentar la eficacia y eficiencia de nuestros procesos.
- Favorecer la incorporación de soluciones tecnológicas que contribuyan a una mejor prestación de los servicios y a una gestión más eficiente de la organización.

La presente Política de Calidad constituye el marco de referencia para el establecimiento, seguimiento y revisión de los objetivos de calidad de LABURO, S. COOP. MAD., y se encuentra a disposición de todas las partes interesadas.

APROBADA POR

Dirección Administrativa

Dirección de Programas y Estrategia

Madrid, 1 de junio de 2026

