



# MANUAL DE INFORMACIÓN A PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

## 1. INTRODUCCIÓN

En primer lugar queremos darle la bienvenida a nuestra organización y expresarle nuestro deseo de que la colaboración entre nuestras empresas sea lo más fructífera posible.

Queremos ofrecerles con este manual la información necesaria para la coordinación de las diferentes actividades que vayan a realizar dentro de nuestros acuerdos tanto en lo que se refiere a la ejecución de los trabajos como en lo referente a materia de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

Debemos informarle que el Centro de Estancias Diurnas San Juan, ha implantado un sistema de gestión de la Calidad según los estándares de la Norma internacional ISO 9001.

Trabajar bajo esta exigente normativa implica un gran esfuerzo por parte de todos los integrantes de la empresa, con la recompensa de comprobar una mejora en nuestra gestión día a día.

Como proveedor o subcontrata de nuestra empresa, nos es de vital importancia hacerle partícipe de este ambicioso proyecto y nos ponemos a su disposición para todo aquello en pudiéramos serles de utilidad.

## 2. UN RECORRIDO POR “CENTRO DE ESTANCIAS DIURNAS SAN JUAN”

Nuestro centro surge de la necesidad detectada de dar un servicio de calidad y cercano a la población mayor de Arucas y municipios cercanos ante las largas listas de espera.

A ello se le unía que en los centros privados o públicos de la zona, no existían plazas de atención a personas dependientes con alto requerimiento, es decir, la necesidad de atención constante por personal cualificado, quedando relegadas así, en sus domicilios, a la espera en muchos de los casos, de que su estado empeorara y siendo su única opción la plaza en residencia.

Teníamos claro que desde el primer momento podríamos atender a personas mayores con bajo o medio requerimiento, pero también queríamos ofrecer nuestros servicios a personas que se encontraban sin opciones. La alternativa de acudir a nuestro centro de día y que pudieran seguir trabajando sus competencias y habilidades con el objetivo de que mantuvieran en la medida de lo posible su autonomía personal o por lo menos las actividades básicas para la vida diaria.

El empujón, es decir la posibilidad de abrir este centro surge en el mismo momento que queda libre el inmueble en el que estamos ubicados, primero la parte alta, y que prácticamente alquilamos el mismo día en que pusieron el cartel “se alquila local”, procediéndose a realizar la obra de acondicionamiento en un período récord, consiguiendo que en 5 meses abriéramos sus puertas, un 27 de mayo de 2013.

Progresivamente se nos han ido uniendo personas de muchos municipios y además de Arucas, acuden personas de Firgas, Moya, Gáldar, Las Palmas, Telde...y así fuimos creciendo, creemos que por la humildad y por el gran equipo de profesionales que tenemos que no sólo saben hacer su trabajo sino que son muy cercanos con nuestro mayores y con sus familiares.

Y así, boca a oído cada vez teníamos más demanda de personas que querían incorporarse al centro, hasta tal punto de tener lista de espera. Y vuelve a confluir nuestro interés de ampliar el centro en un espacio cercano y la suerte, pues justamente durante ese período de tiempo queda libre un local en el mismo edificio que nos permitía en la misma localización poder ampliar las plazas que tanto se nos demandaba, y así a principios de 2017 pusimos en marcha la ampliación del centro San Juan de Arucas siguiendo con la misma ilusión del primer día.

### **3. CONTACTOS**

A continuación le indicamos las principales vías de comunicación con nuestra empresa:

#### CED San Juan

Dirección: Plaza Alcalde Manuel Fernando Pérez 6 - 35400 Arucas

Correo electrónico: [atencionamayoressanjuan@gmail.com](mailto:atencionamayoressanjuan@gmail.com)

Nuestra web: [www.centrodediasanjuanarucas.com](http://www.centrodediasanjuanarucas.com)

También puede llamarnos al teléfono: 928623848 - 616417786

## 4. DESARROLLO

Se exigirá a las empresas proveedoras de servicios y materiales que acrediten por escrito, antes de su incorporación, el cumplimiento de todos los requisitos legales propios que les sean de aplicación para poder ejercer su actividad. Según el caso: registro sanitario, alta en industria o cualquier otro estamento pertinente para su actividad, seguros de los vehículos en los que pudiera transportarse a nuestros usuarios, cualificación reglamentaria de los trabajadores según el caso así como otros seguros necesarios para la prestación del servicio, etc.

A las empresas de materiales, se les exigirá que aporten aquella documentación que sea obligatoria: fichas de seguridad de productos químicos, acreditación de materiales de fisioterapia y otros materiales (marcado CE, etc.).

También que han cumplido sus obligaciones en materia de información, formación, entrega de equipos de protección individual y vigilancia de la salud respecto de los trabajadores que vayan a prestar sus servicios en el trabajo contratado.

## 5. EL MEDIO AMBIENTE Y LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En cuanto a lo referente a reducción de residuos, evitar o controlar contaminaciones ambientales y a los requerimientos de control y seguimiento de posibles impactos ambientales, se les comunica la obligación de:

1. Recuerde que podría trabajar o acceder a las instalaciones donde pueden estar en contacto con nuestros usuarios, donde la imagen es de vital importancia, por tanto deben mantener un adecuado orden y limpieza en su lugar de trabajo.
2. Es su responsabilidad gestionar correctamente los residuos que produzca en su actividad, tanto peligrosos como no peligrosos, debiendo hacerse cargo de los mismos.
3. Deberán respetar los horarios establecidos de nuestros clientes cuando se les realice un servicio, evitando en todo momento la producción de molestias.
4. Si para el desarrollo de su trabajo, es necesario algún tipo de acreditación o certificado de cumplimiento legal, deben enviarnos copia del mismo.
5. Acreditaciones de Calidad, Medioambientales o de Prevención de Riesgos Laborales. En caso de contar la empresa, con una certificación de su gestión de la Calidad (ISO 9001, EFQM), Ambiental (ISO 14001, Reglamento EMAS) o de Prevención de Riesgos Laborales (OHSAS 18001/ ISO 45001), se solicita, como garantía de su compromiso

copia del certificado en vigor de la acreditación. Les informamos que este es uno de nuestros criterios de elección de proveedores y subcontratas.

6. **Residuos Tóxicos y Peligrosos.** En caso de que nuestras subcontratas sean productoras de este tipo de residuos, y en base a la legislación aplicable (Real Decreto 833/1988, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos) se solicitará el **Alta como productor de residuos tóxicos y peligrosos** o bien copia de la solicitud del alta en la Consejería de Medio Ambiente del Gobierno de Canarias. (Este aspecto no será exigible a aquellas empresas que cuenten con una acreditación medioambiental tal y como describe el punto anterior).

## 7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

Le informamos que conforme de nuestro sistema de gestión de la calidad, debemos mantener a nuestros proveedores constantemente controlados y evaluados, y que para ello utilizamos los siguientes criterios:

- Calidad del servicio ofrecido / precio
- Capacidad para servir los materiales solicitados a la mayor brevedad (disponibilidad inmediata de materiales) y en nuestras instalaciones
- Disponibilidad de acreditaciones necesarias para realizar su actividad (Registro sanitario, habilitación oficial, etc.)
- Disponibilidad de posible material certificado (Marcado CE, etc.)
- Facilidades de pago

A todo esto se une lo anteriormente descrito, sobre la disposición de contar con un certificado de gestión de la calidad, ambiental y/o de la prevención de riesgos laborales.

La evaluación a los proveedores y subcontratas se realiza de manera continua teniendo en cuenta las posibles incidencias que surjan y de su impacto sobre nuestra prestación del servicio y satisfacción de nuestros usuarios. Cualquier incidencia grave o reiterada que conlleve el deseo de dejar de trabajar con un proveedor en concreto, podrá suponer la eliminación del proveedor de la base de datos de proveedores y subcontratas aprobados.

## POLÍTICA DE CALIDAD

El Centro de Atención Diurna para Mayores San Juan surge de la necesidad detectada de dar un servicio de calidad y cercano a la población mayor de Arucas y municipios cercanos ante las largas listas de espera.

Este centro atiende las necesidades de las personas mayores dependientes que reúnen los requisitos de edad previstos en el artículo 2 de la Ley 3/1996, de 11 de julio, de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones. No obstante amplía sus servicios a personas que no reúnan los requisitos de edad previstos en el artículo 2 de la Ley 3/1996, de 11 de julio, por así recogerlo en el Reglamento de Régimen Interior del propio centro.

Teníamos claro que desde el primer momento podríamos atender a personas mayores con bajo o medio requerimiento, pero también queríamos ofrecer nuestros servicios a personas que se encontraban sin opciones. La alternativa de acudir a nuestro centro de día y que pudieran seguir trabajando sus competencias y habilidades con el objetivo de que mantuvieran en la medida de lo posible su autonomía personal o por lo menos las actividades básicas para la vida diaria.

Nuestro principal objetivo es prestar un servicio de calidad, familiar, atento a las necesidades individuales de cada usuario, cumpliendo con las expectativas de los usuarios y sus familiares y apoyándonos en un grupo de profesionales en las distintas ramas sociosanitarias que garantizan la fiabilidad y la confianza en el buen trato al mayor, y para ello expresamos nuestro firme compromiso tanto con la mejora continua de nuestra gestión así como el estricto cumplimiento de la legislación vinculada a nuestra actividad.

### **NUESTROS OBJETIVOS GENERALES SON:**

- 1.- Proporcionar una atención personalizada e integral al mayor.
- 2.- Favorecer el bienestar y la calidad de vida del mayor y de su familia.
- 3.- Potenciar la autonomía de la persona mayor y facilitar su integración en el entorno.
- 4.- Retrasar en la medida de lo posible el deterioro funcional asociado a la evolución de la enfermedad o estado carencial de autonomía personal.

Todo ello deseamos conseguirlo apoyándonos en los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 de Gestión de la Calidad.

En esta premisa, están implicados todos los miembros de la empresa, los cuales mediante un trato común cordial y respetuoso, lucharán por la excelencia en todo aquello que realicen, para proporcionar un alto nivel de servicio a todos los usuarios y familiares.