



POLÍTICA DE CALIDAD DEL CUESB

El Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (CUESB) integra dos servicios de atención permanente y constituye una única puerta de entrada que favorece una respuesta rápida a la ciudadanía. Estos dos servicios son:

- **Servicio de Urgencias Sociales**
- **Servicio de Emergencias Sociales**

El sistema de calidad del CUESB cuenta con la certificación de la Norma ISO 9001:2015 de sistemas de gestión de la calidad y el Servicio de Emergencias, a su vez, está certificado con la Norma ISO 22320:2012 de gestión de emergencias.

La finalidad del **Servicio de Urgencias Sociales** es dar una respuesta inmediata a las personas o familias que presentan una situación de urgencia o de alto riesgo social como consecuencia de la falta de cobertura de sus necesidades básicas, mientras que la del **Servicio de Emergencias Sociales** es proporcionar atención psicosocial inmediata a las personas, familias o colectivos que han sido víctimas de una situación de emergencia que ha alterado su vida cotidiana, ha producido pérdidas materiales o humanas y ha generado un desequilibrio emocional sobre el que hay que intervenir para aliviar el sufrimiento de las personas.

El CUESB dispone de un equipo profesional formado por trabajadores y trabajadoras sociales, psicólogos y psicólogas y personal cualificado y organizado en turnos para prestar atención permanente a la ciudadanía. El CUESB acompaña a las personas en el momento del impacto, las atiende y les da apoyo en la toma de decisiones, facilita un espacio de libre expresión de emociones y valora las capacidades de resiliencia. En el momento del suceso se hace un análisis de vulnerabilidades, tanto sociales como psicológicas, y de los posibles riesgos que presenta cada situación. Y, posteriormente al impacto, acompaña a las personas hasta que son atendidas por otros servicios o por la propia red de proximidad que les da apoyo. Si es necesario, se hacen llamadas posteriores para asegurar que las personas han realizado el proceso de duelo necesario y se sienten acompañadas.

El equipo directivo del CUESB, junto con la Gerencia del Instituto Municipal de Servicios Sociales (IMSS), con el fin cumplir estos objetivos, comparte **los valores de servicio público universal, accesible, proactivo, preventivo, resiliente, abierto a la participación y colaboración de la ciudadanía y de otros servicios, del trabajo transversal y en red, eficaz, eficiente y de calidad, creativo e innovador**. También asume los principios propios de las administraciones públicas.

El compromiso de la calidad afecta a toda la organización. Todos los y las profesionales tienen presente este compromiso y la responsabilidad respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el sistema de gestión de la calidad, y también respecto a participar activamente en la mejora de la calidad y la gestión y la consecución de los objetivos institucionales. Forma parte de la manera de trabajar del CUESB la mejora continua y la búsqueda del mejor sistema de control de calidad.



El [pliego de condiciones](#) del CUESB marca una línea de trabajo que recoge los antecedentes y readapta y ajusta la política de calidad y los objetivos a la nueva realidad.

Líneas estratégicas

A lo largo de los años, el CUESB ha trabajado por el desarrollo de sistemas que permitan la mejora continua, siempre en torno a **cuatro líneas estratégicas**:

1. Un centro pionero en la intervención psicosocial inmediata en situaciones de emergencia.
2. Un centro innovador y eficaz ante los incidentes críticos en la ciudad por su estructura de mando, control, coordinación y cooperación.
3. Un centro con profesionales altamente capacitados, expertos, comprometidos con el servicio a la ciudad y el desarrollo de un sistema de gestión propio de calidad como herramienta para incrementar la calificación y la competencia.
4. Un centro moderno y excelente en la gestión, que incorpora mejoras técnicas.

Barcelona, diciembre de 2021.