

La **FUNDACIÓN JUAN CARLOS PÉREZ SANTAMARÍA** ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor de nivel de calidad en los servicios ofrecidos a sus clientes y usuarios. Desde este compromiso se contemplará como opción preferencial la atención a las personas más **desfavorecidas/dependientes**.

Conscientes de la importancia de lograr los niveles de calidad asistenciales deseados, Dirección creará un clima de **comunicación** abierta y cooperación constante con todas las personas implicadas en el proceso, poniendo a su disposición cuantos **recursos** sean necesarios.

La **FUNDACIÓN JUAN CARLOS PÉREZ SANTAMARÍA** define esta Política de Calidad de la organización con el fin de mantener la **satisfacción y confianza** de nuestros residentes y sus familias, así como la de nuestros trabajadores/as y voluntarios/as.

Para ello el centro ha adquirido el **compromiso** de liderar un **plan de mejora continua** mediante un Sistema de Gestión de Calidad propio, así como el de satisfacer todos los requisitos legales y necesidades de nuestros usuarios/as.

El sistema de gestión de calidad contempla los requisitos de la norma **UNE-EN-ISO 9001:2015**

Esto nos lleva a definir la misión, la visión y los valores en los que nos fundamentamos:

### **MISIÓN:**

Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y la de sus familias

### **VISIÓN**

Ser reconocidos como un referente de organización social sin ánimo de lucro Innovadora, abierta al entorno, cuya acción esté orientada a la calidad en la integración social y laboral de las personas con discapacidad.

### **VALORES**

*La solidaridad* entre las personas de la organización y entre éstas y los usuarios de los servicios, como principio básico que debe regir las relaciones humanas.

#### Valores centrados en la Organización:

- *La orientación al cliente* como principal valor de la *gestión de calidad*, es decir, gestionar toda la organización a medida de las necesidades y las de sus destinatarios/as finales.
- *La participación* de todas las personas, ya sean voluntarios/as, profesionales o clientes, valor primordial para conseguir una mayor motivación y un mayor acierto en los servicios.

- *Descentralización* de la toma de decisiones, *corresponsabilidad* y *compromiso* de todas las personas implicadas de la organización.
- *Profesionalidad* orientada hacia el trabajo bien hecho, en función de los criterios técnicos y científicos más avanzados, así como con una estricta ética profesional.
- *Innovación* y búsqueda de nuevas ideas, conocimientos y prácticas, para el desarrollo de nuevos proyectos.
- *La gestión de la globalidad de la misión* de la organización en su quehacer cotidiano, para no caer en la burocracia y perder el sentido de la misión.

Valores orientados a la Sociedad:

- *La transparencia* en la gestión de los recursos y la demostración de su eficiencia en la gestión de los recursos.
- *La responsabilidad social* y el compromiso permanente de la Fundación hacia esa responsabilidad. Es lo que en definitiva le asegurará su legitimación y, por tanto, su continuidad.

Así la Política de Calidad de La **FUNDACIÓN JUAN CARLOS PÉREZ SANTAMARÍA** asume el compromiso de:

- Ofrecer una atención integral que dé respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, formativas, laborales, sociales-relacionales y culturales de sus usuarios.
- Proporcionar a los usuarios un entorno estable, cálido y comprensivo que les permita desenvolverse con comodidad.
- Promover medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal.
- Velar por el cumplimiento de los derechos del residente/usuario, su libre elección, su privacidad y su intimidad.

Para cumplir lo anterior se marcan las siguientes directrices respecto al Sistema de Gestión de Calidad:

- Transmitir la importancia de mejora de los procesos evitando la existencia de fallos en el sistema.
- Poner a disposición del personal los medios necesarios para una adecuada formación que les permita realizar las tareas con mayor eficacia y eficiencia, así como los medios físicos convenientes para el mejor desarrollo de estas tareas.
- Concienciar al personal de las responsabilidades de su puesto de trabajo.
- Implicar en la gestión de la Calidad a los profesionales que constituyen el equipo de trabajo de nuestro centro.

- Conseguir la colaboración de los familiares para lograr un bienestar mayor de los residentes.
- Lograr una mayor satisfacción de los residentes, trabajadores/as y familiares.
- Propiciar la intervención del voluntariado para apoyar, reforzar y enriquecer la atención a los usuarios/as

Así, es responsabilidad de la Dirección el correcto cumplimiento de estas directrices y de su implantación, que vincularán a todo el personal.

FECHA: 26/05/2017

FIRMA DIRECCION:

Blas M. Mataix



