

### III. POLÍTICA DE CALIDAD

A través de nuestra **Política de Calidad**, pretendemos ofrecer un servicio de calidad para todos y cada uno de nuestros grupos de interés.

La entidad titular y todo el personal, quieren manifestar un compromiso firme con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, así como con los requisitos legales y reglamentarios que nos puedan afectar, y manifestamos también nuestro firme compromiso con la mejora continua en el desarrollo de nuestra actividad.

Esta política, que es conocida por todo el personal, cuenta con su compromiso para poder desarrollarla y con la implicación de la dirección de Aspace, que velará por su cumplimiento y por su revisión y mejora.

ASPACE Salamanca destaca por su gran prestigio gracias a los profesionales que la integran y a la calidad de sus servicios. La asociación enfoca el Sistema de Calidad como una manera para organizar su prestación de servicios, fundamentándolo tanto en su orientación hacia los usuarios, hacia sus socios, y otras partes interesadas como alta dirección, trabajadores, proveedores y sociedad. Este enfoque se basa especialmente en la mejora continua de la eficacia de su sistema de gestión de la calidad y en la satisfacción del cliente en base al contexto de la organización y en una dirección estratégica.

Por ello, la Dirección declara que el Sistema de Gestión de Calidad es en sí mismo un objetivo estratégico y prioritario para la empresa, fundamentado en:

- La CALIDAD se obtiene no inspeccionando, sino planificando, ejecutando, revisando y mejorando el sistema de Gestión para prevenir los posibles errores.
- La CALIDAD se orienta hacia la ATENCIÓN PERSONALIZADA A TODOS NUESTROS USUARIOS/SOCIOS, buscando la idoneidad y el ajuste para que los servicios prestados sean los que en realidad se requieren. Es responsabilidad de toda la asociación cumplir con lo pactado con los usuarios y sus familias, asegurando la mejor prestación del servicio, así como con los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el mismo.
- La CALIDAD se apoya en un PLAN DE MEJORA CONTINUA tanto de los procesos, como de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, en el que PREVENIR los errores sea un aspecto fundamental. En este afán de mejorar, ASPACE Salamanca se ha comprometido a elaborar e implantar una sistemática de Calidad certificada por una entidad homologada para tal fin.

- La CALIDAD nos dirige a prestar la máxima atención a la evolución tecnológica. Esto nos lleva a estar en un contacto constante con entidades provistas de herramientas de última generación que aseguren la actualización de los materiales utilizados y la mejor de las inversiones posibles en este ámbito.
- La CALIDAD, requiere de la participación y colaboración de TODOS, por lo que es imprescindible tener en cuenta la MOTIVACIÓN, FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. Teniendo como requisito indispensable una estrategia que garantice la buena comunicación y colaboración entre todo el personal que compone los procesos.
- La CALIDAD, se orienta hacia la satisfacción de nuestros empleados, partiendo de una acogida que aporte la formación y sensibilización necesaria. Así como implantando un plan de desarrollo de responsabilidades y funciones. Los trabajadores de ASPACE Salamanca, son partícipes de todo lo que aplique a medidas de prevención de riesgos laborales y a sistemas de optimización de trabajo.

Para la aplicación efectiva de estos principios, es absolutamente necesario el apoyo a los mismos por parte, tanto del equipo directivo, como de toda la plantilla, así como de la alta dirección, socios, proveedores y clientes.

Esta política debe de estar siempre disponible a todas las partes interesadas citadas anteriormente.

#### **CON LOS CLIENTES FINALES**

- Garantizar el cumplimiento de los derechos fundamentales de los usuarios.
- Conocer y valorar las necesidades y expectativas de los usuarios necesarias y adecuadas para su desarrollo integral.
- Mantener un trato amable y cercano con nuestros usuarios y sus familias
- Trabajar con los usuarios y sus familias desde la tolerancia y el respeto de sus situaciones personales.
- Promover y facilitar el acceso a recursos de apoyo a los usuarios y sus familias, que favorezcan su integración en la sociedad.
- Establecer redes de apoyo para los usuarios y sus familias

## **CON LOS CLIENTES INTERNOS**

### **Con la Junta Directiva**

- Informar y dar a conocer la política de calidad, que se va a llevar a cabo en la entidad, así como los resultados de la evaluación y las medidas de mejora.
- Contar con su aprobación, sugerencias y apoyo en todo el proceso de la gestión de calidad.

### **Con los trabajadores**

- Promover la adecuación del personal a los perfiles profesionales establecidos.
- Informar, acoger y acompañar al nuevo personal para permitir una integración progresiva en la asociación.
- Fomentar el trabajo en equipo, potenciando valores como la motivación, capacidad de autocrítica, escucha activa, acogida de nuevas iniciativas.
- Realizar dentro de los plazos fijados, los documentos relacionados con los usuarios para potenciar una intervención coherente.
- Promover y facilitar un plan de formación adecuado para ofrecer a los profesionales.
- Dar a conocer el plan de calidad y motivar al personal para su implicación en dicho plan.
- Establecer fórmulas de reconocimiento del personal, que contribuyan a la mejora continua de la asociación.

### **Con el voluntariado**

- Crear y potenciar un plan de voluntariado.
- Informar, acoger y acompañar a los nuevos voluntarios para permitir una integración progresiva en el trabajo de la Entidad.

- Fomentar el trabajo en equipo, potenciando valores como la motivación, capacidad de autocrítica, escucha activa, acogida de nuevas iniciativas.
- Promover y facilitar un plan de formación adecuado para ofrecer a los voluntarios.

## **CON LOS CLIENTES EXTERNOS**

### **Con la administración**

- Mantener una relación cordial, dialogante y de coordinación constante.
- Establecer una relación laboral de revisión y evaluación y mejora constante.
- Presentar puntualmente la documentación requerida por la administración en cada momento.
- Velar porque se mantengan los derechos básicos de las personas con parálisis cerebral que atendemos.

### **Con otros servicios relacionados con los usuarios**

- Mantener una actitud de respeto, escucha y colaboración constante que favorezca el seguimiento de los usuarios y la detección de sus necesidades.

### **Proveedores**

- Revisión constante de la calidad de los productos contratados.