



FINALIDAD

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 el cumplimiento de 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, 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 y productos. ASPACE SALAMANCA enfoca el Sistema de Calidad como una manera para organizar su vida empresarial, fundamentándolo tanto en su orientación hacia los clientes como hacia sus obras como al resto de las partes interesadas como Alta Dirección, Trabajadores, Proveedores y sociedad como hacia sus servicios. 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 si mismo un objetivo estratégico y prioritario para la empresa, fundamentado en:

- La CALIDAD es un aspecto en el afán por mantenerse en una posición competitiva dentro del mercado nacional. ASPACE SALAMANCA ofrece un SERVICIO GLOBAL para proporcionar a sus clientes una respuesta EFICAZ en el área de la identificación y prestación de sus servicios, mediante etiquetas y otros elementos de identificación y de distinción.
- 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 SATISFACCIÓN DE TODOS NUESTROS CLIENTES mediante su personalización, buscando el trato directo para lograr que los servicios ofrecidos sean los que en realidad se requieren. Es responsabilidad de toda la organización cumplir con las



necesidades y los requisitos marcados por los clientes, cumpliendo con los plazos, así como con los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.

- 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.
- 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 imprescindible 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.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

CON LOS CLIENTES FINALES

- Garantizar el cumplimiento de los derechos fundamentales de las personas con pluridiscapacidad
- Conocer y valorar las necesidades y expectativas de las personas con pluridiscapacidad, necesarias y adecuadas para su desarrollo integral.



- Mantener un trato amable y cercano con nuestros usuarios y sus familias.
- Trabajar con las personas con pluridiscapacidad desde la tolerancia y el respeto de sus situaciones personales
- Promover y facilitar el acceso a recursos de apoyo a las personas pluridiscapacidad y sus familias, que favorezcan su integración en la sociedad.
- Establecer redes de apoyo para las personas con pluridiscapacidad 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 el Centro, 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 el Centro.
- 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 el menor para potenciar una intervención coherente.
- Promover y facilitar un plan de formación adecuado para cada profesional.
- 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 del Centro.

Con el voluntariado

- Crear y potenciar un plan de voluntariado



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 pluridiscapacidad.

Con otros servicios relacionados con las personas con pluridiscapacidad

- Mantener una actitud de escucha y colaboración constante que favorezca el seguimiento de las personas con pluridiscapacidad

Proveedores

- Revisión constante de la calidad de los productos y servicios contratados