

La Fundación Acrescere, en su compromiso con la mejora de la calidad de vida de las personas más vulnerables, así como con la defensa de sus derechos y la representación del movimiento asociativo, establece un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la **Norma ISO 9001:2015**, a través de los siguientes objetivos y compromisos:

#### **CON NUESTROS USUARIOS Y USUARIAS:**

- Velar por el cumplimiento y defensa de los derechos de los usuarios.
- Ofrecer en todo momento un trato humano excelente: amable, acogedor, con una escucha atenta y permanente.
- Garantizar la confidencialidad de la información, así como un desarrollo de un plan de protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.
- Compromiso con las personas, trabajando desde una perspectiva de mejora continua.
- Detección de sus necesidades y expectativas: conocerlas y hacer lo posible por satisfacerlas.
- Información clara, comprensible, veraz, completa y detallada sobre las características de los servicios ofrecidos y sus derechos y deberes.
- Diseñar Programas de atención individualizados para los usuarios atendidos en nuestros servicios.

#### **CON NUESTRO PATRONATO:**

- Favorecer el conocimiento de la misión, visión y valores de la Fundación Acrescere, su adhesión a estos valores y el sentido de pertenencia.
- Informar de manera transparente de las actuaciones de la organización, de las convocatorias, de los asuntos a tratar en las reuniones del Patronato, aspectos económicos, y los planes de futuro, así como ofrecer toda la información relevante que permita ejercer eficazmente el papel de patrono de la Fundación.
- Garantizar la participación y la transparencia en la gestión de las reuniones del patronato y otros órganos decisorios.
- Observar el cumplimiento de los estatutos, adecuándolos a las necesidades emergentes de la Fundación.
- Acercar los recursos disponibles para tratar de solventar las necesidades de los usuarios así como tratar de buscar otros nuevos a través del apoyo institucional.

#### **CON NUESTROS TRABAJADORES:**

- Organizar equilibradamente el trabajo, desarrollando sistemas de gestión de calidad para optimizar y rentabilizar los esfuerzos y lograr una mejora continua.
- Promover un clima de diálogo y transparencia entre la directiva y los trabajadores, favoreciendo el trabajo en equipo y la búsqueda de sinergias.
- Buscar la mejora de las condiciones del sector que permitan conseguir unos sueldos adecuados a la capacidad y el esfuerzo que requieren los servicios de bienestar.
- Velar para que el comportamiento de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones sea ético y acorde con la misión y valores de la entidad.
- Llevar a cabo un plan anual de formación permanente con los trabajadores.

#### **CON LOS VOLUNTARIOS:**

- Ofrecer a las personas voluntarias el apoyo y reconocimiento, por parte de la entidad, a la labor desinteresada y altruista que realizan.

- Proporcionar a los voluntarios la información adecuada en cuanto a derechos y deberes y la formación, tanto general como específica, con respecto a las características del colectivo con el que va a colaborar.

- Dotar al voluntario de los recursos materiales necesarios para el desempeño de su labor.

#### **CON NUESTROS FINANCIADORES Y ENTIDADES COLABORADORAS:**

- Mantener una buena comunicación, que sea abierta.
- Llevar a cabo proyectos equilibrados en lo referente a los costes del servicio, con un máximo de calidad, coherentes con la misión y visión de la entidad.
- Ser flexibles y estar abiertos a posibles modificaciones, de forma que se adapten a las expectativas de los contratantes y supongan una mejora para los usuarios de nuestros servicios.
- Estar comprometidos en el análisis y la evaluación del servicio y de los resultados obtenidos de forma rigurosa.
- Trabajar con transparencia y facilitando la información que nuestros financiadores requieran.
- Buscar alianzas con entidades similares para prestar más y mejores servicios.
- Realizar acuerdos de colaboración con centros, profesionales y entidades relacionadas para tratar de optimizar los recursos.

#### **CON LA SOCIEDAD O COMUNIDAD:**

- Promover la sensibilización y solidaridad social, como instrumentos de mejora del bienestar social de los usuarios de los servicios prestados.
- Participar en las iniciativas sociales de otras entidades o instituciones que persigan la mejora de la calidad de vida de otras personas.

#### **CON LAS PLATAFORMAS DE LAS QUE SOMOS PARTE:**

- Participar y colaborar en las actividades organizadas a través de las Plataformas de las que formamos parte.
- Facilitar información transparente de nuestra actividad.

Para lograr estos objetivos, somos conscientes de que, además de proporcionar los medios materiales y humanos, el personal debe entender y aplicar las directrices que emanan de los documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad.

La política de calidad forma parte de un sistema documental propio dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, donde se pretende definir, sistematizar y controlar todas las fases del proceso relacionadas con la calidad de nuestro servicio, siendo vinculante para todo el personal de Fundación Acrescere en aquellas actividades que les afecten.

De la presente política de calidad resultan los objetivos de calidad marcados cada año. Política y objetivos se revisarán en la Revisión por la Dirección a realizar anualmente.

Así mismo, la Dirección se compromete a cumplir todos los requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos que afectan al desarrollo de nuestra actividad.

Aprobado en Madrid a 30 de enero de 2020.



Alejandro Martínez Gómez  
PRESIDENTE DE FUNDACIÓN ACRESCRERE