

POLÍTICA DE CALIDAD

Por deseo de la alta dirección (patronato) de la Fundación Respuesta Social Siglo XXI, se ha establecido y coordinado la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad sobre la base de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para sus actividades de gestión de centros, programas y servicios dirigidos a personas o colectivos en situación de riesgo, conflicto, especial necesidad o vulnerabilidad social, a quienes se les prestan servicios de atención, apoyo, orientación, formación o cualquier otro tipo o modalidad de intervención psicológica, social, cultural o educativa.

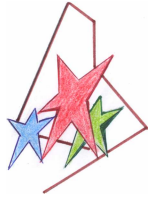
La Fundación Respuesta Social Siglo XXI, en su afán por ofrecer servicios de calidad, cuenta con profesionales con una larga experiencia en el sector.

El Sistema de Gestión de Calidad tiene como finalidad la satisfacción de los clientes de la Fundación, gracias al cumplimiento de los requisitos establecidos, en los plazos fijados.

Para conseguir esta satisfacción, toda la organización está implicada en ofrecer servicios claramente diferenciadores. Por este motivo, todos y cada uno de los trabajadores y colaboradores de la Fundación Respuesta Social Siglo XXI tienen un papel muy relevante y son conscientes de que una buena coordinación y gestión interna es indispensable.

Para ello, la implantación del Sistema de Gestión de Calidad se basa en los siguientes principios:

- Consideración del contexto de la organización, y alineación del Sistema de Gestión de Calidad con la dirección estratégica de la Fundación Respuesta Social Siglo XXI.
- Asegurar a nuestros clientes que la gestión de la Fundación Respuesta Social Siglo XXI se hace conforme a normas internacionales de reconocido prestigio.
- Cumplimiento de los requisitos ofertados a los clientes, consolidando la confianza en nuestra organización.
- Mejora continua de los procesos y procedimientos, para mantener un servicio capaz de adecuarse a los requerimientos de nuestros clientes.
- Asignación eficaz de funciones y responsabilidades.
- Concienciación y motivación del personal de la Fundación Respuesta Social Siglo XXI sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Tratamiento de no conformidades e incidencias para conseguir la mayor satisfacción posible de nuestros clientes.
- Satisfacción del cliente y requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Formación continua de nuestros trabajadores, para el correcto desarrollo de todas las actividades.



- Seleccionar colaboradores que ofrezcan un servicio de alta calidad a nuestros clientes, garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- Control del personal, tanto propio como autónomo, que desarrolla actividades para nuestra Fundación, para evitar consecuencias negativas en la calidad del servicio.
- Selección de proveedores, teniendo en cuenta criterios de calidad.
- En las actividades desarrolladas por la Fundación Respuesta Social Siglo XXI se tienen en cuenta la satisfacción, bienestar y sugerencias de los empleados, así como la claridad y confidencialidad de nuestros clientes.
- Analizar las expectativas de todas las partes interesadas de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, y tomar medidas para lograrlas.
- Analizar los riesgos y oportunidades relacionados con nuestras actividades, y tomar medidas para garantizar una mejora continua teniendo en cuenta este enfoque.
- Alinear los objetivos estratégicos y del Sistema de Gestión de Calidad, para asegurar el compromiso de la alta dirección.

Cada uno de estos objetivos generales es suscrito y cuenta con el compromiso de la alta dirección para su cumplimiento, y es conocido por todos los empleados y colaboradores directos de la Fundación Respuesta Social Siglo XXI, para que sean aplicados en todos los niveles de la organización.

Esta Política de calidad proporciona un marco de referencia básico para establecer y revisar objetivos concretos que hagan que nuestra organización mejore continuamente.

A través de su Sistema de Gestión de Calidad, la Fundación Respuesta Social Siglo XXI quiere demostrar a sus clientes y otras partes interesadas su preocupación y compromiso por la calidad, y lograr una garantía de futuro, sin olvidar en ningún momento la misión y valores de la Fundación.

APROBADO POR: Alta dirección
FECHA: 01/02/2017