



## **POLITICA 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 9001:2008, 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 del centro, 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.

### **CON LOS USUARIOS FINALES**

- Garantizar el cumplimiento de los derechos fundamentales de los menores
- Conocer y valorar las necesidades y expectativas de los menores necesarias y adecuadas para su desarrollo integral.
- Mantener un trato amable y cercano con nuestros usuarios y sus familias
- Trabajar con los usuarios desde la tolerancia y el respeto de sus situaciones personales
- Establecer redes de apoyo para los menores y sus familias

### **CON LOS CLIENTES INTERNOS**

#### **Con el Patronato**

- 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 alumnos en prácticas**

- Crear y potenciar un plan de voluntariado
- Ser un Centro adscrito al programa de prácticas pre-profesionales con la universidad de Valencia

### **CON LOS CLIENTES EXTERNOS**

#### **Con la administración**

- Mantener una relación cordial, dialogante y de coordinación constante
- Presentar puntualmente la documentación requerida por la administración en cada momento.
- Velar porque se mantengan los derechos básicos del menor

#### **Con otros servicios relacionados con el menor**

- Mantener una actitud de escucha y colaboración constante que favorezca el seguimiento de los menores

#### **Proveedores**

- Revisión constante de la calidad de los productos contratados