

Política de Calidad



Política de Calidad

Índice

Introducción	4
Misión	4
Visión	5
Valores	5
Sistema de Gestión	6

Introducción

En el **Grupo ABD** entendemos la calidad como un compromiso transversal que atraviesa todas nuestras áreas de trabajo y servicios.

Nuestro objetivo es ofrecer una atención centrada en las personas, eficaz, cercana y basada en la mejora continua, garantizando siempre el respeto por los derechos, la dignidad y la diversidad de quienes acompañamos.

Esta **Política de Calidad** establece los principios que rigen nuestra actuación diaria: *la orientación a las personas usuarias, la profesionalidad del equipo, la eficiencia en los procesos, la evaluación continua y la innovación social como motor de transformación.*

Además, promovemos una cultura organizacional donde la escucha activa, la transparencia y la corresponsabilidad son fundamentales.

Misión

Nuestra **misión** es la creación y gestión contrastada de proyectos y servicios centrados en las personas y en las comunidades para facilitar el empoderamiento y fortalecer su papel activo en la generación de igualdad social y bienestar personal y colectivo.

Para llevar a cabo nuestra misión hemos centrado nuestra actividad en la atención a las personas desde la prevención, atención, intervención, acompañamiento, investigación, sensibilización social e incidencia política.

Actuando en los ámbitos de la drogodependencia, personas que conviven con VIH, la infancia y la familia, violencia doméstica, jóvenes con dificultades sociales, personas mayores, personas en situación de dependencia, personas con discapacidad, personas en situación de vulnerabilidad social y el voluntariado.

Visión

Nuestra **visión** es ser una entidad promotora y referente de un modelo de tercer sector caracterizado por:

- Unos **valores éticos** en el uso de los recursos y en el trato con las personas, colectivos, comunidades, y administración contrastados y certificados.
- Un modelo de **atención integral** en una triple dimensión:
 - Atención individual, familiar y comunitaria.
 - Gestión eficaz de servicios por objetivos sociales, dinamización comunitaria, y defensa de derechos sociales de las personas en situación de vulnerabilidad.
 - Programas multidimensionales: social, psicológica, socio-sanitaria, sostenibilidad, educativa, cultural y jurídica.
- Una economía saneada, y una **gestión eficiente** de los programas con fondos públicos y privados que permitan la inversión social de las ganancias.

Valores

La visión nos permite establecer los objetivos necesarios para lo que queremos ser y/o crear, esta va acompañada de los valores fundamentales de ABD:

- Compromiso social y defensa de derechos.
- Creatividad, innovación y calidad.
- Ética, transparencia y rendición de cuentas.
- Pluralismo.
- Profesionalidad.

Sistema de Gestión

ABD trabaja con base en un sistema de gestión que es conforme con la norma UNE-EN-ISO-9001. Este sistema es una herramienta básica para mejorar continuamente la calidad de los servicios que prestamos, para cumplir los requisitos de nuestros/as clientes y personas usuarias, los requisitos legales y otros requisitos aplicables a nuestra actividad y para asegurar el buen gobierno de las entidades que forman parte de nuestro Grupo.

La Dirección de ABD se compromete a mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión con el propósito de garantizar la satisfacción de las personas usuarias, de personas voluntarias, de nuestros/as clientes, grupos de interés y del personal que trabaja en, y para, ABD.

ABD ha adoptado los medios necesarios para que la política de calidad en los términos definidos se entienda, se aplique y se mantenga al día. Para que sea así se llevan a cabo sesiones formativas e informativas y se difunde la documentación correspondiente a nuestro sistema de gestión. De forma anual la dirección revisa la política de calidad para garantizar la adecuación continua de su propósito.

La presente política se ha elaborado con el consenso del personal, con la aprobación del comité de calidad y del comité directivo de ABD.

