

POLÍTICA DE CALIDAD

La actividad de la FUNDACION ELCHE ACOGE es promover los derechos de las personas extranjeras que se encuentran en España creando puentes entre éstas y la sociedad de acogida, fomentando el conocimiento, el respeto mutuo y la convivencia intercultural.

Con el ánimo de mejorar continuamente, implantamos y certificamos el *Modelo EFQM de Excelencia* en el año 2019, y siguiendo con la mejora, hemos decidido implantar un *Sistema de Gestión de la Calidad* según la *Norma ISO 9001:2015*, para una mayor satisfacción de nuestros usuarios en los servicios ofrecidos en nuestras **Actividades de acción social, procesos de recepción, primera acogida y atención a usuario, formación y prestación del servicio de atención en pisos de acogida.**

El personal de la Fundación será informado y formado acerca de la política y los objetivos de calidad, para que sean partícipes del sistema, dado que la calidad debe crearse y para ello debe ser conocida dentro de la organización.

Con todo ello, FUNDACION ELCHE ACOGE se compromete a:

- Definir y revisar periódicamente los objetivos de calidad establecidos en cumplimiento de esta política, dentro del proceso de mejora continua de nuestra actuación.
- Lograr mejoras en la calidad de nuestros servicios, de forma medible y beneficiosa tanto para nosotros como para nuestros usuarios, teniendo siempre presente las necesidades del contexto.
- Formar a las personas que componen nuestra Fundación, para incrementar la calidad en las distintas etapas de nuestros servicios, así como en los servicios directos con nuestros usuarios.
- Motivar y fomentar la participación individual y colectiva con la aportación de sugerencias y mejoras desde los diferentes niveles de la Fundación.
- Listar, evaluar y asumir las posibles desviaciones de la calidad propiciadas por el incumplimiento de algún requisito, propio, del usuario o de requisitos legales, tanto humanos como materiales.
- Sugerir y establecer una vía de comunicación para que entidades y personas ajenas a nuestra Fundación puedan aportar sugerencias que conlleven un incremento de la calidad y mejora continua.

Elche, diciembre de 2023

Francisco Cámara Martínez
Presidente de la Fundación