

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

### **SANT JOAN DE DÉU, SERVEIS SOCIALS**

La dirección de Sant Joan de Déu, Serveis Socials ha tomado el compromiso de implementar un sistema de gestión de la calidad con el propósito de garantizar el cumplimiento de la siguiente misión, visión y valores:

#### **Misión:**

---

Acoger y acompañar de forma integral a personas en riesgo o situación de pobreza y exclusión social, de acuerdo con la misión de la Orden y el carisma de San Juan de Dios, con el propósito de promover oportunidades de desarrollo personal y social para que puedan llevar a cabo sus proyectos vitales.

#### **Visión:**

---

Sant Joan de Déu Serveis Socials, Barcelona es una entidad de referencia en la acción social en Cataluña y el conjunto de la Orden, que:

- Dispone de un modelo de acción social propio que reposa sobre el compromiso de una atención integral que pone a las personas en el centro.
- Identifica proyectos transformadores.
- Construye una organización sólida y sostenible, para garantizar el mantenimiento de los programas actuales e iniciar nuevos proyectos en el futuro.
- Se dota de un discurso institucional nítido que sea perceptible a las administraciones, a las personas atendidas, los colaboradores, los donantes y la sociedad en general.
- Nutre el carisma y estilo de la Orden Hospitalaria y se deja impregnar por estos.
- Aprovecha todo el camino recorrido desde su creación en 1979 para iniciar una nueva etapa de trabajo en red con otros centros sociales y sanitarios de SJD, especialmente de Cataluña, y con otras organizaciones con objetivos afines.

#### **Valores:**

---

Nuestros valores se afianzan en la Hospitalidad como principio fundamental, valor esencial y virtud principal sustentada por el resto de valores tales como: Espiritualidad, Calidad, Respeto y Responsabilidad.

Por eso la política de calidad de Sant Joan de Déu Serveis Socials se fundamenta en los siguientes ejes:

- Ser reconocido por el sector social y bienestar social como entidad referente en la prestación de servicios a personas en situación de sin hogar.

- Ofrecer a personas en situación de vulnerabilidad, en riesgo de exclusión social o en situación de exclusión social servicios que favorezca la cobertura de sus necesidades.
- Fomentar un buen ambiente laboral y transparencia a la gestión de los recursos humanos, ya sean profesionales o voluntarios para así ofrecer la mejor atención personal a las personas atendidas.
- La mejora continua y la búsqueda de la eficiencia como herramienta de garantía de calidad en los servicios ofrecidos mediante la revisión de objetivos, indicadores y auditorías para favorecer la toma de decisiones.

Sant Joan de Déu, Serveis Socials trabaja en base al sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la definición de la Norma UNE-EN-ISO-9001. Esta es una herramienta básica para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para cumplir los requisitos de sus clientes y usuarios en relación a la calidad.

La institución se compromete al cumplimiento de todos los requerimientos legales y reglamentarios del sector.

Sant Joan de Déu, Serveis Socials ha adoptado, también, los medios necesarios para que la política de calidad en los términos definidos se entienda, se aplique y se mantenga al día de parte de todas las personas que trabajan. Para que sea así se llevan a cabo sesiones formativas e informativas y se difunde la documentación correspondiente a este sistema de calidad.

De forma anual la dirección revisa la política de calidad para garantizar la adecuación continua de su propósito.

La presente política de calidad se ha elaborado con el consenso del personal, con la aprobación de Dirección de Sant Joan de Déu, Serveis Socials.

Barcelona a 15 de julio de 2019



Gerente y Apoderado

SANT JOAN DE DÉU, SERVEIS SOCIALS.