



(D64) **POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD** **ASPACE GRANADA** – (Enero 2016)

La Asociación granadina de Atención a personas con parálisis cerebral, (ASPACE), es una Organización No Gubernamental sin ánimo de lucro, de ámbito local, constituida en marzo de 1981 y declarada de Utilidad Pública con número de registro nacional 40.466, con la finalidad de atender y de mejorar la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral.

Cuenta con unos 400 socios y presta asistencia, a través de sus diferentes servicios, a unas 200 personas con parálisis cerebral en Granada y provincia.

ASPACE, dispone de tres Centros concertados con la Consejería de Igualdad y Políticas sociales de la Junta de Andalucía, (Centro de Estancia diurna, Centro Ocupacional y Residencia) así como convenios en la prestación de servicios especializados para las personas con parálisis cerebral y se somete voluntaria y anualmente a una auditoría oficial de cuentas desde el año 2006.

En Asamblea celebrada el día 19 de mayo de 2007, en uno de sus puntos, se decidió solicitar la acreditación de nuestros Centros y Servicios en Calidad.

Partiendo de este compromiso por parte de todos, en la siguiente Asamblea anual de socios, celebrada el 14 de junio de 2008, se aprobó la Visión, Misión y Valores de ASPACE.

La misión de ASPACE es la de *“Mejorar la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral, afines y sus familias, promoviendo su desarrollo personal y la igualdad de oportunidades”*. Definimos la calidad de vida como un: *“Conjunto de condiciones en que viven las personas con parálisis cerebral, afines y sus familias, que contribuyen a hacer agradable y valiosa su vida, para cubrir sus necesidades y alcanzar el mayor grado de autonomía e integración posible.”*

Desde entonces ASPACE ha obtenido los siguientes certificados de reconocimientos en Calidad:

- ✓ 2009 / 2012 – Reconocimiento Calidad EFQM +200
- ✓ 2012/2015 – Reconocimiento del cumplimiento en Calidad en la prestación de Servicios de la Junta de Andalucía
- ✓ 2016 – Solicitado el certificado de Calidad ACSA (Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía)

La certificación ACSA es un reconocimiento público a la calidad de los servicios que prestan los profesionales y las organizaciones del sector salud y social, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en diferentes programas para impulsar una atención sanitaria y social que responda cada vez mejor a las necesidades de los ciudadanos.



(D64) POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ASPACE GRANADA – (Enero 2016)

Definimos nuestra **Política de calidad** como “*el conjunto de intenciones y orientaciones de ASPACE relativas al compromiso con la calidad de nuestros Centros, actividades y servicios*”, orientándola hacia:

1. **Las personas con parálisis cerebral**, minusválías afines y sus familias como **usuarios destinatarios** de nuestras acciones.
2. Las **necesidades y expectativas** de los usuarios como punto de mira de nuestras iniciativas y actividades.
3. La **satisfacción** de nuestros usuarios y la orientación de nuestros resultados como respuesta a sus necesidades.
4. La **formación, integración y compromiso** de todos los miembros de la Asociación, con la calidad de nuestras acciones.
5. La **mejora continua en los procesos** de la Asociación, así como el firme cumplimiento de los requisitos y normas legales que nos afecten.
6. La **innovación tecnológica y mejora en las instalaciones y recursos**, necesarios para el buen funcionamiento de nuestros centros y servicios.
7. Una **gestión empresarial** con criterios de **rigor y transparencia**.
8. Conseguir **los mejores resultados** en relación a todos nuestros grupos de interés.

GRUPOS DE INTERÉS DE ASPACE GRANADA:

- Usuarios y sus familias.
- Personal laboral.
- Voluntariado.
- Los proveedores.
- La administración pública
- Socios.
- Otras ONG's.
- Empresas privadas del sector.
- Otras empresas privadas.
- Sindicatos.
- Sociedad en su conjunto.
- El medio ambiente.

Nuestra Política de Calidad se basa en la **filosofía** de que la certificación y el reconocimiento de la calidad “es una consecuencia del trabajo de mejora y no un fin en sí mismo”.

Para llevarla a cabo establecemos que:

- Los **usuarios** de ASPACE son los clientes de nuestros servicios y la **satisfacción** de sus necesidades y expectativas, los objetivos finales.



(D64) **POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD** **ASPACE GRANADA** – (Enero 2016)

- ASPACE, como centro de atención integral y especializado, garantiza el **cumplimiento de los derechos** de sus usuarios/as como parte fundamental de sus acciones
- El principal cometido de los y las profesionales del Centro es **atender** a las personas que necesitan apoyo para llevar una **vida independiente y participar plenamente en la sociedad**, de acuerdo con sus capacidades, preferencias y necesidades.
- Nuestras actividades se orientan al **desarrollo de las posibilidades de las personas atendidas**, de manera que favorezcan la integración social, laboral y familiar de las personas con discapacidad.
- Nuestra Asociación debe garantizar, en la medida de lo posible, la **atención individualizada** a las personas usuarias-clientes.
- Se fomenta el **trabajo comunitario de los centros y servicios**, así como la coordinación con departamentos de distintas administraciones.
- La **satisfacción laboral y profesional** del personal es un componente importante de la calidad. Se pretenderá la mayor cualificación y satisfacción en un ambiente que fomente el desarrollo profesional.
- La calidad se **objetivará con los resultados alcanzados**, con actividades que puedan identificarse, describirse y evaluarse internamente y permitiendo su evaluación externa.
- Las estrategias para la **mejora de la atención a personas con parálisis cerebral y minusvalías afines** partirán del diálogo social establecido entre **todos los grupos de interés**: Usuarios y sus familias. Personal laboral. Voluntariado. Los proveedores. La administración pública. Los Socios. Otras ONG's. Empresas privadas del sector. Otras empresas privadas. Sindicatos. Sociedad en su conjunto.
- Todas las iniciativas tendrán en cuenta y **respetarán la diversidad del colectivo**. En particular, se tendrá muy presente la situación de las mujeres con discapacidad que se enfrentan a múltiples discriminaciones por razón de su discapacidad y de género.
- Se impulsará la **investigación y la formación** como clave de las actividades de mejora centrando las estrategias en conocer más y mejor las necesidades del colectivo al que se atiende y en la formación del colectivo profesional.

La estructura del Sistema de Calidad de ASPACE cuenta con un Comité Técnico de Calidad, formado por los responsables de área de la Asociación:



(D64) POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD **ASPACE GRANADA – (Enero 2016)**

Tomás Ruiz – Tesorero de la Junta Directiva
Cristóbal Rodríguez – Director – Gerente
Santiago Fernández – Responsable de Calidad
Alba Caro –Directora de Residencia, (RGA)
M^a Victoria Plaza – Responsable del Centro de Día
Norberto Gallegos – Responsable del Centro Ocupacional
M^a Jesús Losada – Psicóloga y responsable del área de rehabilitación
M^a Alcázar Blázquez – Trabajadora social

Las principales funciones del Comité de Calidad son las de aportar información, formación, análisis y toma de decisiones referente a las actividades desarrolladas en el ámbito del Sistema de Calidad.

La herramienta básica de la política de calidad de ASPACE es su Plan Estratégico, en el que se reflejan los compromisos de calidad de ASPACE, con inclusión de los resultados esperados para los próximos cuatro años y las acciones necesarios para alcanzarlos.

El tercer Plan Estratégico de Calidad ASPACE 2016 – 2019, está articulado en los siguientes ejes y líneas estratégicas (L.E.):

- EJE 1: CALIDAD EN LA GESTIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS
 - o L.E.1.: Centros concertados y servicios prestados
- EJE 2: GESTIÓN
 - o L.E.2.: Gestión económica
 - o L.E.3.: Instalaciones y equipos
 - o L.E.4.: Captación de recursos
- EJE 3: PERSONAS
 - o L.E.5.: Personal laboral
 - o L.E.6.: Participación implicación y satisfacción
 - o L.E.7.: Voluntariado y prácticas
- EJE 4: ENTORNO
 - o L.E.8.: Posicionamiento en el entorno

Se puede encontrar en nuestra web www.aspacegranada.org (en su apartado ZONA SOCIOS – CALIDAD ASPACE) el desarrollo completo de las Líneas Estratégicas del próximo Plan Estratégico de ASPACE Granada 2016 – 2019, así como el mapa de procesos de la Asociación actualizado.