

## POLÍTICA DE CALIDAD

**ARJÉ** se compromete a desarrollar programas, servicios, recursos y planes de educación, cultura, intervención social y comunitaria, políticas sectoriales, estrategias de comunicación y proyectos de cooperación, en colaboración con instituciones públicas o privadas o gestionando servicios públicos, teniendo en cuenta la misión, visión y valores del cliente y, con ello, desarrollando unas máximas que se recogen en:

### MISIÓN

Desarrollar proyectos, servicios y programas que favorezcan la calidad de vida de las personas en el marco de un enfoque de desarrollo de carácter integral e integrador.

### VISIÓN

Facilitar el desarrollo de servicios públicos a través de iniciativas de interés público bajo los principios de innovación y calidad, igualdad, alineándose a los principios generales de la Administración Pública (eficacia, objetividad, transparencia, cooperación y coordinación) y generando espacios de cooperación con otras entidades, tanto del sector público como del ámbito privado.

### VALORES

Teniendo en cuenta la misión y la visión, se adhiere un marco de referencia, definido por los siguientes valores:

- La innovación social, como una oportunidad para poner en marcha nuevos proyectos, fundamentados en la adquisición de conocimientos multidisciplinares y la aplicación de metodologías colaborativas en el diseño y la producción de servicios.
- Respeto y protección del medio ambiente, concienciación del personal de **ARJÉ**, de sus usuarios, y promoción de las buenas prácticas medioambientales.
- Defensa y protección de los derechos humanos, además de la legislación específica. Se promoverá la igualdad de trato, la conciliación, la diversidad y el desarrollo de acciones que eliminen los desequilibrios sociales.
- En general, y teniendo en cuenta sus compromisos como compañía miembro de la Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

La política de calidad se fundamenta en los siguientes principios, que constituyen a su vez los objetivos a alcanzar:

- La plena satisfacción de nuestros clientes y los usuarios y usuarias finales de nuestros servicios, como máxima prioridad.
- La implicación de todos los empleados, unido al total apoyo de la Dirección, es indispensable para los objetivos establecidos.
- La mejora de la calidad del servicio.
- La mejora de la calidad en la gestión, de los procesos de la organización y del Sistema.
- Favorecer el rendimiento de la prestación de los servicios a través de herramientas informáticas que faciliten, optimicen y agilicen el desarrollo de procesos que acompañan a su desarrollo.
- Asignar con eficacia funciones y responsabilidades.
- Evaluar y seleccionar los proveedores más adecuados.
- Promover y facilitar la formación continua de las personas que integran la compañía.
- Cumplir con la legislación vigente en materia mercantil, laboral y fiscal, así como con los requisitos de diferente naturaleza que le apliquen o que suscriban.
- Promover valores de no discriminación, respeto a la diversidad, igualdad de trato y fomento de los derechos humanos en general.
- Contribuir a la conciliación de la vida familiar, personal y profesional.

Con la finalidad de desplegar dichos objetivos estratégicos y de calidad, se apuesta por la consolidación de un Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 9001:2015.

El cumplimiento de las condiciones pactadas en el Sistema de Gestión es de vital importancia para el mantenimiento de un buen nivel de calidad.

Cada cual, en el ámbito de sus actividades cotidianas, conoce el impacto de las mismas en el resultado del servicio prestado, y se compromete a contribuir de una forma activa y positiva en el cumplimiento de las condiciones pactadas y en su mejora continua, de acuerdo con las pautas marcadas desde la jefatura de servicio.

Con el fin de que estas directrices puedan cumplirse, se proporcionarán los recursos humanos y técnicos necesarios, y se asume el compromiso de realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos implicados en el Sistema mediante la definición de objetivos y otras herramientas de mejora del Sistema. Asimismo, se implantarán las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Esta política es accesible al personal y a las partes interesadas.



Rosa Olmos Larrea  
Directora General  
En Madrid, a 23 de septiembre de 2017