

POLÍTICA DE CALIDAD

Ed.4

AMP ha establecido la presente Política de Calidad que afectará a todos los departamentos y que proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad. Asimismo, ha determinado el siguiente alcance de certificación:'

“Diseño y gestión de programas de intervención social, centros y planes de apoyo individualizados dirigidos a personas con discapacidad y sus familias”

MISIÓN

La Misión de la AMP es contribuir a que las personas con discapacidad y sus familias, mejoren su calidad de vida dentro de una sociedad que les reconozca los mismos derechos a toda la ciudadanía.

VISIÓN

La AMP quiere ser un referente para el sector de la discapacidad y que el contexto comunitario nos reconozca como una entidad socialmente responsable que contribuye a mejorar las condiciones sociales tanto de las personas con discapacidad, de sus familias y la ciudadanía en tanto en cuanto somos una entidad reconocida de utilidad pública.

VALORES

Los valores son fundamentales para guiar la misión, la forma de trabajar y la relación con los usuarios, familias, profesionales y comunidad.

Nuestros valores reflejan compromiso social, ético y profesional; y son los siguientes:

1. Inclusión

- **Promoción de la igualdad de oportunidades** para las personas con discapacidad, fomentando su participación plena en la sociedad, sin barreras ni discriminación.
- Impulsar entornos accesibles, tanto en lo físico como en lo cognitivo, para asegurar que todas las personas puedan disfrutar de los mismos derechos.

2. Respeto

- Valorar la **dignidad** de cada persona, reconociendo sus derechos, capacidades y su individualidad. Cada persona debe ser tratada con respeto y consideración, respetando sus diferencias y particularidades.
- Promover el respeto entre todos los miembros de la comunidad, incluidas las familias, los profesionales y los usuarios.

3. Compromiso con la calidad

- Buscar la **excelencia** en la prestación de los servicios, con un enfoque en la mejora continua, la formación del

equipo profesional y la adopción de buenas prácticas.

- Mantener estándares elevados de **calidad y seguridad** en la atención a las personas con discapacidad, asegurando el bienestar físico, emocional y social de los usuarios.

4. Empatía

- Mostrar **comprensión y sensibilidad** hacia las necesidades y circunstancias de las personas con discapacidad y sus familias, fomentando un trato humano y cercano.
- Crear un ambiente de confianza y apoyo, donde cada persona se sienta valorada y acompañada.

5. Transparencia

- Actuar con **honestidad, claridad y transparencia** en todas las actuaciones, ya sea en la gestión de recursos, la toma de decisiones o la comunicación con las familias y los usuarios.
- Fomentar la **rendición de cuentas** tanto hacia los socios como hacia las administraciones públicas y los beneficiarios de los servicios.

6. Solidaridad

- Mantener un fuerte compromiso con la **justicia social** y la **solidaridad** hacia las personas con discapacidad y sus familias, buscando siempre su bienestar y el de la comunidad en su conjunto.
- Apoyar y promover la cooperación entre las distintas organizaciones, instituciones y la sociedad civil en favor de los derechos de las personas con discapacidad.

7. Autonomía

- Fomentar la **autonomía** de las personas con discapacidad, promoviendo su desarrollo personal y la toma de decisiones sobre su propia vida.
- Ayudar a los usuarios a desarrollar sus habilidades para mejorar su **independencia** y **autodeterminación**, tanto en el ámbito personal como en el social y laboral.

8. Innovación

- Estar abiertos a la **innovación** en los métodos y tecnologías aplicadas en la atención a las personas con discapacidad, buscando siempre las mejores soluciones que benefician a los usuarios.
- Promover un entorno donde la **creatividad** y el **aprendizaje continuo** sean parte del día a día del trabajo con las personas con discapacidad.

9. Trabajo en equipo

- Fomentar la **colaboración** y el trabajo en equipo, tanto entre los profesionales como con las familias y otros actores relevantes. El trabajo conjunto es clave para lograr los mejores resultados en la atención a los usuarios.
- Promover un ambiente de **cooperación**, donde todas las partes involucradas (usuarios, familias, profesionales, voluntarios, etc.) se sientan parte activa de la asociación.

10. Responsabilidad

- Asumir una **responsabilidad social** en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, actuando de manera ética y comprometida con su bienestar.
- Cumplir con los **requisitos legales y normativos**, garantizando la correcta gestión de los recursos, el respeto a la

normativa de calidad, protección de datos, y el bienestar de los usuarios y sus familias.

11. Sostenibilidad

- Actuar con un compromiso hacia la **sostenibilidad** económica, social y medioambiental, asegurando que la gestión de los recursos se haga de manera eficiente y responsable.
- Promover acciones y actividades que también contribuyan al desarrollo sostenible, respetando el entorno y fomentando la conciencia medioambiental.

12. Participación

- Fomentar la **participación activa** de las personas con discapacidad y sus familias en la toma de decisiones, así como en el diseño y evaluación de los servicios que reciben.
- Crear espacios de diálogo y colaboración donde las personas puedan expresar sus opiniones, necesidades y expectativas de manera libre y activa.

Estos valores son fundamentales para guiar a la AMP y reflejan el **compromiso ético**, la **vocación de servicio** y la **misión social**.

Principios/ Compromisos de Calidad

La política de Calidad de AMP, de acuerdo con la **Norma UNE-EN-ISO 9001.2015** se basa en los siguientes principios/ compromisos:

- Compromiso de cumplir todos los requisitos del Sistema de Gestión y todos los requisitos aplicables (reglamentarios y legales aplicables a nuestra actividad, requisitos normativos según la norma UNE EN ISO 9001.2015, contractuales y de otra índole).
- Compromiso de mejora continua del sistema de gestión.
- Compromiso de controlar de manera eficiente todos los procesos y sus posibles efectos sobre la Calidad de nuestro servicio.
- Compromiso de definir la política de calidad de nuestra organización potenciando su conocimiento, entendimiento y aplicación por parte del personal de la organización y partes interesadas.
- Compromiso de promover la implicación y concienciación del personal mediante la formación continuada de sus trabajadores, con el fin de que el personal asuma el principio de **“La calidad es cosa de todos”**.

En Pinto, a 30 Octubre 2025