



## POLÍTICA DE CALIDAD DE UNIÓ POBLES SOLIDARIS

UNIÓ POBLES SOLIDARIS, organización no gubernamental de desarrollo (ONGD), que viene desempeñando su actividad desde el año 1.997, considera la calidad como medio para conseguir una referencia en el propio sector que contribuya, significativamente, a la mejora de la eficacia y la eficiencia y, en consecuencia, a la aproximación a la excelencia de éstas a la hora de cumplir sus fines. Por ello ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad, y se compromete a los siguientes principios y valores:

### A. Orientados hacia las personas

**La dignidad humana:** en todas las actividades de Unió Pobles Solidaris se antepone la dignidad de sus clientes finales y la de cualquier persona por encima de cualquier otro criterio por utilitario que resulte.

**La defensa de los derechos, presentes y futuros:** Unió Pobles Solidaris, que funciona con calidad, tiene el compromiso de la defensa de los derechos fundamentales de los clientes finales que le dan su razón de ser.

**La solidaridad:** Unió Pobles Solidaris, se dedica a los servicios sociales, y lo hace con calidad, impulsa la solidaridad interna y a la solidaridad con otras organizaciones y colectivos.

**La profesionalidad:** entendida como la vocación por hacer bien el oficio al que se dedican los diferentes profesionales y voluntarios que trabajan en Unió Pobles Solidaris.

**La voluntariedad:** entendida como la entrega gratuita y voluntaria del esfuerzo personal, tanto de voluntarios como de profesionales, para desarrollar la misión de la organización y satisfacer las necesidades de los clientes finales.

### B. Centrados en la Organización

**La orientación al cliente:** toda actividad, proceso, esfuerzo o recursos empleados por la organización revalorizan la finalidad última de alcanzar la satisfacción de sus clientes, sin discriminar a ninguno por razón de sexo, religión, raza, ideología, etc...

**La participación y descentralización:** no hay calidad sin participación. La calidad se construye entre todos, con el saber de todos: nadie reúne todo el saber. No hay compromiso sin participación. Y sin compromiso no puede haber calidad. La gestión de los recursos debe decidirse lo más próximo posible al cliente final. La descentralización da responsabilidad a las personas y **responsabilidad es calidad.**

**La transparencia:** la trascendencia de la razón de ser de Unió Pobles Solidaris, la utilización de recursos públicos o privados y la responsabilidad de mantener la credibilidad ante todas las partes interesadas obliga a ésta a **ofrecer una total transparencia en su gestión.**

**La eficacia y la eficiencia:** ante el ilimitado conjunto de necesidades y el limitado volumen de recursos, no se pueden alcanzar los objetivos a cualquier precio. La necesidad de marcar prioridades, ante la escasez de recursos, obliga a Unió Pobles Solidaris a hacer una gestión eficiente que permita el más alto grado de eficacia con los recursos de los que dispone.

**La mejora continua** debe ser un valor intrínseco de toda la organización. La idea de que hay que querer mejorar siempre, nos ayudará a afrontar los continuos retos del entorno y de nuestra misión, y a gestionar correctamente los cambios.

**La gestión de la globalidad de la misión de la organización:** Unió Pobles Solidaris, como cualquier organización es un sistema, lo que implica que hay interdependencia entre sus partes o subsistemas. Lo que ocurra en cada una de ellas influye de manera, más o menos, decisiva en el resto. Por ello, la gestión total de la calidad implica buscar la mejora de todos los procesos clave de la organización para el cumplimiento de su misión.

### C. Orientados hacia la sociedad

**El compromiso democrático:** entendido como el compromiso de promover el diálogo democrático entre todos sus miembros y con todas las instituciones y empresas legalmente establecidas.

**Implicación social:** Unió Pobles Solidaris, no puede quedarse pasiva ante la injusticia social y las dinámicas de exclusión de personas o colectivos sociales. Por ello se esfuerza en buscar soluciones a los nuevos problemas que la sociedad genera.

**Colaboración:** tanto con la administración pública como con la empresa privada, buscando nuevas vías de mejorar la sociedad.

Fdo.: Herminio Saya Mososo (Presidente U.P.S.)



C/. Quart, n.º 10  
46003 - VALENCIA  
Tel 96 392 62 18  
Fax 96 327 08 86