



**FUNDACIÓN  
ZAYAS**

## **POLITICA DE CALIDAD**

**FUNDACION ZAYAS** tiene una clara vocación de servicio, tratamos de proporcionar un valor añadido a las respuestas que damos al satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Quiere ser considerada una organización de referencia en los servicios que presta a las personas mayores y otros grupos sociales desfavorecidos.

Por ello aplica la gestión basada en la excelencia, innovación, y mejora continua, como valores corporativos de referencia.

Para conseguir los fines propuestos ha desarrollado un modelo de gestión que aporta valor a la organización y se ha establecido actuar en las siguientes líneas:

- Asegurar que los productos y servicios cumplen con la satisfacción exigida por nuestros clientes.
- Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, estableciendo nuestros planes, estrategias y objetivos en línea a las necesidades.
- Asegurar el cumplimiento de los compromisos legales.
- Optimizar el funcionamiento de los procesos a través de la calidad y la eficiencia.
- Promover un entorno positivo de desarrollo, participación y de formación con los empleados y personal voluntario que colabora con La Fundación.
- Colaborar con cuantas organizaciones sean necesarias en aras de mejorar los servicios prestados.
- **Evaluación de factores climáticos:** Analizar cómo el cambio climático y sus efectos, como olas de calor o frío extremo, pueden impactar la calidad de vida de las personas usuarias en los centros que gestiona y la eficiencia en el uso de recursos energéticos, permitiendo implementar medidas preventivas en su gestión de centros.
- **Análisis de entorno social y normativo:** Se tiene en cuenta las políticas sociales y normativas vigentes, además de las tendencias en sostenibilidad, para adaptarse proactivamente a cambios que afecten sus actividades y garantizar el bienestar las personas beneficiarias.



**FUNDACIÓN  
ZAYAS**

## **POLITICA DE CALIDAD**

**FUNDACION ZAYAS** asegura que esta política es difundida, entendida y aceptada por la Organización, con el fin de que contribuya al logro de los compromisos relacionados.

### **OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. Dar respuesta oportuna y ágil a las solicitudes de nuestros clientes.
2. Cumplir los protocolos vigentes en la **FUNDACION**.
3. Mantener contacto permanente con nuestros clientes y familias.
4. Garantizar una atención personalizada, respetuosa y óptima.
5. Implementar estrategias que propicien calidad en la vida laboral, bienestar y salud al interior de nuestra organización.
6. Generar y mantener en toda la organización una cultura de servicio al cliente interno y externo con altos estándares de calidad.
7. Contar con un sistema de información que sea la base para lograr una administración eficiente.

**8.- Asumir una alta responsabilidad social y ambiental** al contribuir y participar en el desarrollo social de la comunidad Zayas, considerando los desafíos climáticos en la planificación de actividades



Firmado por la presidenta

Juana María Rodríguez Masa

Granada, 09 de octubre 2024