

La política de calidad fue aprobada por la Ejecutiva del Patronato de la Fundación San Fernando y San Francisco de Asís de la Casa Zayas y Ossorio Calvache en su reunión del día 07 de Marzo de 2016.

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.

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, contribuyendo y participando en el desarrollo social de la comunidad **ZAYAS**.

Firmada por la Presidenta
Juana M^a Rodríguez Masa
Granada Junio 2017

