

## INTRODUCCIÓN

---

Fundación Cepaim dispone de certificación de **Calidad ISO 9001** desde 2005, certificación que nos ha permitido realizar un análisis en profundidad de cada uno de los programas que desarrollamos, buscando sin duda, la mejora continua en la gestión de nuestros proyectos y la calidad de los servicios de atención a personas a las que van destinados. Con esta andadura que comenzamos en 2005 tratamos de buscar la excelencia en la gestión, tanto de nuestros recursos económicos y humanos, como en rendir cuentas a la sociedad y en la orientación de nuestra actividad a las personas destinatarias, ofreciéndoles apoyos y servicios de calidad.

**Nuestro SGC** (Sistema de Gestión de Calidad) nos ha permitido cambios en estos años que contribuyen significativamente a la mejora constante de la eficacia y la eficiencia, y en base a estas, a una aproximación a la calidad total a la hora de desarrollar proyectos y cumplir los fines establecidos.

Cada vez más y con los mecanismos de la Norma de calidad adaptados a nuestra actividad estamos centrados en:

- Incluir la innovación, la mejora continua de forma permanente en nuestra organización; durante estos años hemos adaptados procedimientos, alcance, registros a necesidades reales...etc.
- Lograr una gestión ética y transparente de nuestra organización.
- Mejorar los procesos de selección, incluyendo criterios objetivos que repercuten en la satisfacción del personal técnico, al mismo tiempo que incrementan la salud y la seguridad laboral

- Apostar por una formación continua del personal laboral y voluntario, plasmada en los planes bienales de formación.
- Orientar nuestra actividad a las personas destinatarias de nuestros servicios, la satisfacción medida y analizada en los servicios de cada uno de los centros donde tenemos presencia.

Con todo ello apostamos por una POLITICA DE CALIDAD en nuestra organización que apuesta por la mejora continua, la alta profesionalidad de nuestros equipos, la satisfacción de nuestras personas usuarias aplicando siempre la legislación vigente, la transparencia, la confianza y la implicación social.

La Dirección de Fundación Cepaim, se ha comprometido a cumplir los objetivos de la política de la Calidad que emanan del Plan Estratégico, junto con todo el personal de los Centros de Fundación Cepaim, comprometiéndose a proporcionar los recursos necesarios, tanto materiales como humanos y de ambiente de trabajo, para cumplir adecuadamente las labores de dirección, ejecución y verificación del trabajo, incluyendo las Auditorías Internas y Externas del SGC, implantado en los Centros de Fundación Cepaim. Revisiones que tendrán en cuenta los cambios detectados en las necesidades de nuestros usuarios/as y las partes interesadas, así como realizar los ajustes necesarios para cumplir con la **CALIDAD TOTAL** orientada a las personas, centrados en la organización y en la sociedad. Esta aplicación de la política de la Calidad incluye todas las actividades que constituyen el ciclo completo de información y acceso a los diferentes servicios, requeridos por las personas usuarias, para lograr una completa cohesión, inclusión social e integración intercultural, de colectivos en riesgo de exclusión social, y más concretamente de personas migrantes y refugiados.

## DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE CEPAIM

---

El conjunto de la documentación del SGC está referenciado en el Manual de Calidad, en él se definen los criterios generales y procesos claves del sistema. Para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de Fundación Cepaim, se ha decidido estructurar la documentación y los registros, de la siguiente manera:

- La declaración **DP "Declaración de Política de la Calidad"**, y el manual **MC "Manual de la Calidad"** indican, de una manera general, la secuencia de actividades que componen los procesos y los responsables de llevarlas a cabo, teniendo en cuenta la política de Calidad de Cepaim y los objetivos, que figuran en la declaración **"Declaración de Política de la Calidad"**, indicando qué punto o puntos de la Norma se desarrolla/n en los procedimientos de la Calidad.
- Los procedimientos de la Calidad desarrollan el cómo se hacen las cosas, identificando las responsabilidades, autoridades y medios necesarios para llevarlas a cabo. (**Manual de Prestación de Servicios**).
- En caso necesario, los procedimientos enlazan con instrucciones de trabajo, que explican de forma precisa el qué, quién y cómo se hacen las cosas, cuando por razones de estructura documental, no se haya podido conseguir en los procedimientos de la Calidad.
- Como comprobación de que el Sistema de Gestión de la Calidad aporta evidencias objetivas de implantación a lo determinado en los documentos definidos en el SGC, se genera una documentación complementaria que nos aporta las evidencias objetivas, y que son denominados registros. Estos son necesarios para comprobar la Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en Cepaim, así como la formación y competencia del personal implicado en la ejecución de las actividades, sin olvidar que estos deben de garantizar la **TRAZABILIDAD** del servicio.

*Nuestro sistema es transversal, se apoya en los diferentes procesos de la entidad, esto permite que podamos trabajar y gestionar la actividad de la misma manera en los diferentes centros Fundación Cepaim. Analizar, revisar y mejorar nuestros resultados teniendo en cuenta los errores y no conformidades como fuente de aprendizaje para la mejora continua. Igualmente disponemos de un sistema de recogida de sugerencias de mejora de todas las partes interesadas, acciones que forman parte de la actividad de la organización fundamentadas en información y datos de los resultados de la evaluación continua de las actividades y los servicios, así como las experiencias resultantes del desarrollo de nuestros procesos, con el fin de mejorar los niveles de calidad previamente fijados.*

Transparencia Cepaim

La Misión de la Fundación Cepaim es promover una sociedad Inclusiva e intercultural que facilite el acceso pleno a los derechos de ciudadanía de las personas más vulnerables de nuestra sociedad y de forma especial de las personas migrantes, desarrollando políticas de lucha contra cualquier forma de exclusión social y colaborando en el desarrollo de los territorios locales y de los países de origen de los migrantes.

Fundación Cepaim es una fundación independiente, cohesionada y sostenible que busca dar respuestas a dinámicas sociales relacionadas con el hecho migratorio. Referente práctico y teórico en la aplicación coherente de políticas transversales de interculturalidad, gestión de la diversidad, igualdad de género, cohesión social, desarrollo local y codesarrollo, tomando como base de actuación el territorio.

La Fundación Cepaim, se dedica a la "Prestación de Servicios de Formación y Empleo, Acogida y Protección Internacional, Intervención con Jóvenes y Familias, Cooperación al Desarrollo y Codesarrollo, Interculturalidad y Desarrollo Comunitario, Desarrollo Rural, Igualdad y No Discriminación y Vivienda", todo ello sin ánimo de lucro.

El Consejo de Dirección de la Fundación Cepaim considera y declara como Objetivos Estratégicos de su gestión los siguientes:

- Conseguir la satisfacción de las personas beneficiarias y sus grupos de interés mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos, orientando la estrategia hacia la mejora continua del servicio que presta ante sus Usuarios/as Particulares, las Administraciones Públicas y las Entidades Privadas. Situando a las personas y los colectivos en el centro de su intervención.
- Mantener un alto nivel de profesionalidad y efectividad en la prestación de sus servicios, englobando todo en el marco de un sistema permanente de mejora continua, tendente a favorecer los procesos de convivencia e integración intercultural entre la población inmigrante y la de acogida en el marco de un territorio concreto.
- Cumplir la legislación vigente aplicable a todas las actividades que desarrolla.
- Conseguir la máxima motivación sobre la Calidad en todo su personal laboral, dándoles la oportunidad de mejorar y desarrollar sus conocimientos profesionales, en el marco del cumplimiento estricto de su Convenio Colectivo.

Para alcanzar los anteriores Objetivos Estratégicos, es política de Fundación Cepaim liderar e impulsar la ejecución de los siguientes Objetivos Operativos:

- Establecer y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de su plan estratégico, operativo, efectivo y eficaz, planeado y desarrollado en conjunto con el resto de funciones de Fundación Cepaim.
- En el marco de dicho Sistema, determinar la conformidad del trabajo con respecto a los requisitos contractuales y normativos, siempre sustentada en resultados y evidencias objetivas.
- Asegurar que el Personal de la fundación esté totalmente familiarizado con los valores, los principios, los objetivos Estratégicos, y la Política Calidad, a través de un programa documentado de preparación y formación a todos los niveles.

El Sistema de Calidad de Cepaim, está basado en los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

En Beniaján a 1 de julio de 2021



Fdo. Juan Antonio Segura Lucas  
director general de la Fundación Cepaim