



POLÍTICA DE CALIDAD Y DIRECCIÓN DE PERSONAS DE LA FUNDACIÓN RAÍLES

FUNDACIÓN Raíles es una entidad sin ánimo de lucro que apuesta por un sistema de Calidad Total, entendido como una estrategia de gestión de la organización cuyo objetivo principal es satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, en especial las de las personas usuarias de sus centros y servicios.

Misión

Nuestra misión es trabajar:

- Por la inclusión de cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo, como ciudadana de pleno derecho.
- Para que pueda elegir y desarrollar su proyecto de vida, con su red de apoyos.
- En la construcción de una sociedad más justa y solidaria.

Visión

La fundación es reconocida por su alta capacidad para construir escenarios de transformación social, justos y solidarios, en los que la inclusión, la plena ciudadanía y la vida digna y de calidad de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo se hacen realidad.

Principios

- La dignidad
- La personalización
- La inclusión
- La defensa y la garantía de los derechos
- El empoderamiento
- La transformación social

Valores

- Participación
- Innovación
- Visión positiva
- Transversalidad
- Liderazgo compartido
- Eficacia/eficiencia/efectividad
- Compromiso
- Solidaridad
- Respeto

Para la adecuada articulación del Sistema de Gestión de la Calidad, y en línea con sus principios y valores, resultan fundamentales los siguientes aspectos:

- Promover un proceso de **mejora continua** del sistema.
- **Atención continuada y personalizada** al usuario, comprendiendo sus necesidades a través de una comunicación fluida.
- Cumplir con los requisitos de las personas usuarias, de la norma ISO 9001:2015, de la legislación vigente y de otras partes interesadas.



POLÍTICA DE CALIDAD Y DIRECCIÓN DE PERSONAS DE LA FUNDACIÓN RAÍLES

- **Mejorar continuamente nuestros servicios**, realizando un constante esfuerzo de actualización de conocimientos en nuevas áreas que nos permita situarnos a la vanguardia de nuestro sector, adelantándonos así a las nuevas demandas y/o necesidades de nuestras personas usuarias.
- Instruir, motivar e implicar a todo el personal en la gestión y desarrollo del Sistema de Gestión, fomentando la **formación** continua para asegurar un alto grado de cualificación de nuestros empleados.
- Utilización en la medida de lo posible de nuevas tecnologías y equipamientos.

La Dirección de FUNDACIÓN Raíles asume de forma voluntaria la labor de impulsar esta Política de Calidad en nuestra organización. Para ello, se compromete a dirigir y motivar a las personas trabajadoras para lograr los objetivos propuestos en el marco del Sistema de Gestión.

Como garantía de éxito, hemos adoptado el Sistema de Gestión de la Calidad, basado en el modelo especificado por la norma UNE-EN ISO 9001: 2015, y contamos con el **Código Ético** de Plena Inclusión como código de conducta.

Además, para motivar a las personas trabajadoras, se define una Política de Dirección de Personas basada en los siguientes aspectos:

- a) tener una visión global del servicio, alineada con los principios y valores definidos;
- b) comunicar y compartir con los profesionales, los objetivos del servicio, las características de un correcto funcionamiento del mismo, los resultados, objetivos esperados y los logros y metas que han conseguido;
- c) promover un ambiente de compañerismo, colaboración y respeto;
- d) promover el trabajo en equipo, fomentando la participación de los profesionales para la mejora continua del servicio;
- e) fomentar el reconocimiento verbal o escrito a los profesionales, ante buenas prácticas, resolución de dificultades, propuestas de mejora o al ser felicitados por los clientes, personas usuarias o familiares;
- f) impulsar las buenas prácticas en los estilos de dirección de personas, apoyando y formando a los profesionales que tengan responsabilidad en la dirección de personas en equipos o áreas;
- g) por parte de los responsables en dirección de personas, escuchar, analizar, y si procede, dar respuesta a las sugerencias, propuestas y necesidades que planteen los trabajadores/as.

La Política de la Calidad y de Dirección de Personas es comunicada a todo el personal de la Fundación, con el propósito de que sea entendida y, con independencia de que haya o no necesidad de modificarla, será revisada anualmente para asegurar su continua adecuación.

Carlos Klett Reig.
Presidente Patronato Fundación Raíles
Madrid, 22 de septiembre de 2026