



# EL COMPROMISO DE INTRESS

Aprobado en la Junta de Gobierno el 29 de  
abril del 2004



# MISIÓN

**Contribuir a la promoción, gestión y mejora de la calidad de los servicios de bienestar social y de la atención a las personas con profesionalidad y compromiso.**



# VISIÓN

Líder en el ámbito de la gestión de servicios.

Con un área técnica especializada.

Económicamente saneada y tecnológicamente desarrollada.

Que trabaje de forma integrada y cohesionada entre todas las áreas, servicios y territorios.

Que impulse el desarrollo profesional de los trabajadores.

# VALORES DE INTRESS



INTRESS quiere ser una entidad...

**Comprometida** con la defensa y mejora de los derechos de los destinatarios de su actividad, con sus socios, usuarios y contratantes, especialmente con la Administración pública responsable de las políticas de bienestar social y de los servicios sociales, con los trabajadores y colaboradores, y con el conjunto de la sociedad.

**Respetuosa** de la dignidad de la persona por encima de cualquier otro criterio.

# VALORES DE INTRESS



**Solidaria** con los sectores de población más desatendidos, tanto desde su actuación profesional y corporativa como desde su posición ideológica y política.

**Excelente** en la realización de su actividad profesional en todos los aspectos.

**Innovadora** en el ámbito técnico y en la gestión.

**Cooperadora** con todas las organizaciones comprometidas con el desarrollo y la consolidación de los servicios sociales y de las políticas de bienestar social.

# VALORES DE INTRESS



**Eficiente** en su actividad productiva y orientada a lograr el máximo servicio al menor coste posible, en beneficio de los usuarios de los servicios y respetando siempre los derechos de los profesionales.

**Rigurosa** en la gestión económica, financiera, legal y fiscal.

**Respetuosa** hacia la sostenibilidad del medio ambiente.



# POLÍTICAS DE INTRESS

## Con nuestros usuarios

- **TRATO HUMANO EXCELENTE:** amable, acogedor, confidencial, respetuoso hacia su forma de ser, teniendo en cuenta su pluralidad y diversidad.
- **GARANTÍA DE CONFIDENCIALIDAD** de la información así como desarrollo de un plan de protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.
- **COMPROMISO CON LAS PERSONAS:** hacer todo lo posible por buscar la mejor solución a sus problemas, según el estado actual de los conocimientos y recursos de la intervención social, psicológica y educativa, para fomentar su autonomía personal y social.
- **SATISFACCIÓN DE SUS EXPECTATIVAS:** conocerlas y hacer lo posible por satisfacerlas y no crear falsas esperanzas.
- **MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS DE SERVICIO** para desempeñarlos en menos tiempo y con más eficacia, sin perder calidad de asistencia.
- **INFORMACIÓN CLARA, COMPRENSIBLE, VERAZ, COMPLETA Y DETALLADA** sobre las características de los servicios ofrecidos y sus derechos y deberes.
- **ACCESO DE LOS USUARIOS A LA INFORMACIÓN SOBRE LOS VALORES DE INTRESS.**

# POLÍTICAS DE INTRESS



## Con los socios

- Favorecer el conocimiento de la misión y valores de la organización, su adhesión a estos valores y el sentido de pertenencia.
- Favorecer los procesos necesarios y adecuados para que los socios participen en el diseño de la estrategia de la organización y contribuyan a la construcción de su planificación y desarrollo.
- Informar de modo transparente de las actuaciones de la organización, de las convocatorias asociativas, de los temas que se tratarán en las asambleas, de las cuentas y presupuestos, y de los planes de futuro, así como ofrecer toda la información relevante que permita ejercer eficazmente el papel de socio.
- Garantizar, en el marco estatutario, la igualdad de oportunidades y la transparencia en sus procesos electorales.
- Garantizar la participación y la transparencia en la gestión de las asambleas y otros órganos decisorios.
- Observar el cumplimiento de los estatutos, adecuándolos al contexto social.

# POLÍTICAS DE INTRESS



## Con nuestros contratantes y financiadores

- Mantener una **COMUNICACIÓN BUENA Y ABIERTA**.
- Llevar a cabo **PROYECTOS EQUILIBRADOS** en lo referente a los costes del servicio, con un máximo de calidad, coherentes con la misión y visión de la entidad.
- **SER FLEXIBLES** y estar abiertos a posibles modificaciones de los contratos, de modo que se adapten a las expectativas de los contratantes y supongan una mejora para los usuarios de nuestros servicios.
- **ESTAR COMPROMETIDOS EN EL ANÁLISIS Y LA EVALUACIÓN** del servicio y de los resultados obtenidos, de forma rigurosa.
- Trabajar con **TRANSPARENCIA** y facilitando la información que nuestros clientes requieran.



# POLÍTICAS DE INTRESS

## Con nuestros trabajadores

- Trabajar desde el **CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES ESTABLECIDAS** para una constante mejora en la satisfacción por la labor, haciendo de cada puesto de trabajo un espacio de formación, investigación e innovación permanente.
- **APLICAR UN PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y VIGILANCIA DE LA SALUD**, basado en la detección, prevención, corrección y evaluación de las situaciones de riesgo a las que están expuestos nuestros trabajadores.
- Promover un **CLIMA DE DIÁLOGO ABIERTO Y TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN**.
- Buscar la mejora de las condiciones del sector que permitan conseguir unos **SUELDOS ADECUADOS A LA CAPACIDAD Y EL ESFUERZO** que requieren los servicios de bienestar.
- Ser un **PUNTO DE REFERENCIA** que atraiga a las mejores personas que quieran trabajar en el ámbito de los servicios de bienestar.
- Velar por que el **COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES SEA ÉTICO**.

# POLÍTICAS DE INTRESS



## Con los colaboradores y proveedores

- Firmar acuerdos de colaboración con centros, profesionales y otras entidades para mejorar los **PROCESOS DE COORDINACIÓN Y LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS**.
- **HACER ALIANZAS** con entidades parecidas para prestar mejores servicios.
- Establecer **ACUERDOS DE CALIDAD** concertada con proveedores.

# POLÍTICAS DE INTRESS

## Con la comunidad



- **DETECTAR NUEVAS NECESIDADES** dentro del ámbito del bienestar social e informar de éstas a las instituciones competentes.
- Participar en las **INICIATIVAS INSTITUCIONALES EN MATERIA DE CALIDAD**.
- Participar en iniciativas institucionales o de otras entidades, orientadas a la **SOLIDARIDAD SOCIAL** y a la construcción de un mundo mejor.
- Participar en iniciativas con otras ONG o entidades que tengan como objetivo **LA MEJORA DEL BIENESTAR SOCIAL DE LAS PERSONAS Y LA COMUNIDAD**.
- Desarrollar un **PLAN DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL** basado en criterios de sostenibilidad y en el fomento de la sensibilización ecológica en nuestros equipos y usuarios.

# POLÍTICAS DE INTRESS

## Con los voluntarios



- Incorporar a los voluntarios según criterios de participación social.
- Disponer de un proceso de acogida documentado.
- Definir el puesto de acción voluntaria y el perfil del voluntario y adscribir a los voluntarios según criterios de eficacia y eficiencia.
- Dotar al voluntario de recursos materiales necesarios para desarrollar la actividad propuesta.
- Proporcionar la formación adecuada para poder desarrollar las actividades previstas.
- Proporcionar la acreditación necesaria que lo habilite e identifique para el desarrollo de su actividad.