



EL COMPROMISO DE INTRESS

**Aprobado en la Junta de Gobierno del 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 Y POLÍTICAS DE INTRESS

2004

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.

Respectuosa 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.