



La direcció de Probens estableix una política de qualitat que proporciona un marc de referència per establir i revisar els objectius de qualitat, que ha de ser coneguda i entesa per tots els membres de l'entitat i que compromet a l'entitat en el seu conjunt i a tots els seus membres a complir amb els requisits del sistema implantat i a millorar contínuament la seva eficàcia, sempre en el marc de la missió general de l'organització.

Probens estableix el seu compromís sota la premissa de l'acompliment de la Norma -UNE- ISO 9001:2015 i dels requisits legals i reglamentaris en els que està subjecte.

Així, tenint en compte la Missió de Probens que és una entitat sens ànim de lucre del tercer sector i d'abast estatal, que treballa per a la inserció de persones amb dificultats socials, a partir dels nostres programes i serveis d'intervenció en els àmbits de formació, educació, ocupació, habitatge, assessorament jurídic, acollida i suport tècnic a altres organismes, la direcció i el personal de Probens ens comprometem a consolidar una nova forma de gestió basada en la transparència, la qualitat i l'eficiència, que es reflectirà en les àrees i serveis objecte de l'abast d'aquest sistema a través d'aquestes línies generals d'actuació:

1. Aconseguir el màxim de satisfacció dels usuaris, clients i personal intern com objectiu imprescindible, permanent i primordial.
2. Establir una comunicació eficaç amb els usuaris, clients i personal intern que ens ajudi amb l'adaptació de les seves necessitats i per tenir coneixement del seu nivell de satisfacció.
3. Cercar l'excel·lència i millora continua mitjançant la identificació d'oportunitats de millora.
4. Potenciar el factor humà, ja que la qualitat només es pot aconseguir a través de la comunicació, la participació activa i el treball en equip.

La política i els objectius de qualitat es revisen anualment en el marc de la Revisió per la Direcció (procés de gestió de Qualitat) per part del Comitè de Qualitat i la Direcció, aprovant-se en Junta directiva.

Es garanteix el coneixement d'aquesta política de qualitat mitjançant l'entrega de còpies controlades d'aquest document, l'exposició de la Política de qualitat en llocs visibles per als clients i professionals, la comunicació a les reunions a tots els professionals i clients que ho sol·licitin i la comunicació en el procés d'acollida de nous professionals i col·laboradors de l'entitat.

A Barcelona, l'11 de juliol de 2016



Montse Ros i Serra
Presidenta de Probens