

La Federación Down Galicia y sus entidades miembro han implantado un Sistema de Gestión de Calidad integral basado en la Norma ISO 9001 en todas las actividades y programas de las áreas de Atención temprana, Inclusión educativa, Formación y Empleo, Vida adulta e Independiente, Área Complementaria y Área Transversal.

## MISIÓN

Apoyar la labor de las entidades de la Federación en el trabajo por la inclusión de las personas con síndrome de Down y otras discapacidades intelectuales, a través de apoyos personalizados a lo largo de su vida y de su participación en los recursos existentes para toda la población.

### PRINCIPIOS

- ☺ **Diversidad:** Todas las personas somos diferentes
- ☺ **Dignidad:** Respétame y valórame
- ☺ **Poder de decisión e independencia:** “Yo decido en mi vida”
- ☺ **Igualdad de oportunidades:** “Como tú, puedo con apoyo”
- ☺ **Inclusión y participación:** “Estoy presente y avanzo en la sociedad”
- ☺ **Accesibilidad:** “Acabemos con las barreras que condicionan mi vida”

**VALORES** que sustentan la filosofía y servicios que realiza la Federación y sus entidades miembro:

#### Reivindicación

Defendemos los derechos, deber y libertades de las personas con síndrome de Down y cualquier otra discapacidad intelectual a través de nuestros principios y valores, desarrollando políticas efectivas acordes con la “Convención Internacional de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”.

#### Uso de los recursos de la comunidad

Fomentamos la utilización de las instalaciones, recursos y servicios destinados a la población en general existentes en la sociedad, tanto públicos como privados.

Consideramos que estos recursos deben ser empleados por todas las personas, en igualdad de condiciones, evitando el aislamiento y la exclusión, así como la segregación en espacios específicos solo para personas con discapacidad.

#### Unión

Las entidades Down están conformadas por familias, unidas por la mejora en la calidad de vida de las personas con síndrome de Down u otras discapacidades intelectuales.

Con su fuerza, impulsan a la Federación a llevar a cabo su misión, que respeta el ámbito de decisión de cada una de las entidades de la Federación y procura el consenso en los aspectos que sean de interés común.

#### Gestión responsable

Trabajamos de manera independiente y comprometida para conseguir la mejora continua. Buscamos la satisfacción de todos nuestros grupos de interés y aseguramos la transparencia, la efectividad y la coherencia en nuestras actuaciones, así como la mejora de la competencia profesional y el talento de los equipos a través de la formación y el conocimiento compartido.

Asimismo, nos coordinamos con los recursos existentes en la comunidad y sensibilizamos a la sociedad sobre los derechos de las personas con discapacidad y la importancia de la provisión de apoyos para estas y sus familias.

La Federación y sus entidades miembro asumen los siguientes compromisos con sus grupos de interés:

| PARTE                                                       | NECESIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Entidades miembro</b>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que le aporte financiación</li> <li>• Que reciban un reparto justo de los recursos de la Federación</li> <li>• Recibir servicios de apoyo de calidad</li> <li>• Dar respuesta a la situación generada durante la pandemia</li> </ul>                                                                                                                            |
| <b>Personas con síndrome de Down y otras discapacidades</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser escuchadas y tenidas en cuenta</li> <li>• Recibir servicios de calidad ajustados a sus necesidades</li> <li>• Velar por el cumplimiento de sus derechos</li> <li>• Ser atendidas por profesionales capacitados</li> <li>• Recibir un trato amable por parte da entidad</li> <li>• Capacitación para recibir atención telemática en los servicios</li> </ul> |
| <b>Familiares de las personas usuarias</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento e información</li> <li>• Recibir servicios de calidad ajustados a sus necesidades</li> <li>• Ser atendidas por profesionales capacitados</li> <li>• Recibir un trato amable por parte da entidad</li> <li>• Comunicación clara e fluida sobre a situación</li> <li>• Capacitación para recibir atención telemática en los servicios</li> </ul>    |
| <b>Profesionales de las entidades</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima laboral agradable para trabajar y un trato amable</li> <li>• Remuneración justa</li> <li>• Formación adecuada para desenvolver sus funciones en el puesto</li> </ul>                                                                                                                                                                                      |
| <b>Financiadores</b>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Justificar y dar visibilidad sus aportaciones</li> <li>• Transparencia, publicidad de las acciones, feedback de lo realizado</li> <li>• Justificaciones económicas y técnicas acorde con las convocatorias</li> <li>• Dar prioridad a la financiación de necesidades básicas</li> </ul>                                                                         |
| <b>Administración pública</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar cobertura a las necesidades del grupo de personas con síndrome de Down y/o discapacidad intelectual y sus familias</li> <li>• Ofrecer un servicio de calidad y que cumpla con todos los requisitos normativos establecidos</li> <li>• Cumplimiento de la legislación, normativa, etc.</li> <li>• Adaptación a la administración telemática</li> </ul>       |
| <b>Centros educativos</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena coordinación de la entidad Down para la inclusión de las personas usuarias</li> <li>• Orientación y apoyo para resolución de situaciones que surjan en las personas usuarias</li> <li>• Apoyo, asesoramiento y formación al profesorado y comunidad educativa para favorecer la inclusión educativa</li> </ul>                                            |
| <b>Empresas colaboradoras con Empleo Con Apoyo</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación clara de los servicios durante todo el proceso de colaboración</li> <li>• Que el contrato o formación práctica sea óptima para la empresa</li> </ul>                                                                                                                                                                                               |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Down España</b>      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Representar los valores y principios a los que las entidades Down de Galicia están comprometidas, como entidades que forman parte de Down España</li><li>• Capacitación en atención telemática para as personas usuarias de las entidades</li></ul> |
| <b>Redes de trabajo</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Colaboración activa en los proyectos y en la comunicación con las administraciones para la mejora da calidad de vida de todos los colectivos de personas con discapacidad</li><li>• Participación en las reuniones</li></ul>                        |
| <b>Proveedores</b>      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener una buena comunicación constante</li><li>• Puntualidad en el pago y en el cumplimiento de las condiciones del contrato</li></ul>                                                                                                           |

La Federación y sus entidades tienen un claro enfoque hacia persona usuaria. La promoción de su autonomía personal es el objetivo global que da soporte a todas sus actuaciones. La integración de la calidad en su atención implica que todo se hace sobre las bases de una mejora continua, planificando las actuaciones y analizando los riesgos para garantizar la sostenibilidad de la Federación y sus entidades miembro y que en esta labor participan conjuntamente juntas directivas, personal directivo y personas trabajadoras.

La presidencia de Down Galicia se compromete a desplegar el Sistema de Gestión de Calidad integral en la Federación y entidades miembro poniendo todos los medios necesarios para eso.

Esta política de calidad fue revisada y aprobada en la Asamblea General Extraordinaria del día 25/05/2024 de la Federación Down Galicia.

Santiago de Compostela, 25 de mayo de 2024

Fdo.: D. Delmiro Prieto González  
**PRESIDENTE DE DOWN GALICIA**