

## Política de calidad de Down Madrid

La Fundación Síndrome de Down de Madrid tiene como finalidad la defensa del derecho a la vida y de la dignidad de las personas con discapacidad intelectual, así como la promoción y realización de todas aquellas actividades encaminadas a lograr su plena integración social, con el fin de mejorar su calidad de vida, contando siempre con su participación y la de sus familias.

Estos apoyos, necesarios en todos los ámbitos de la convivencia (familiar, escolar, laboral y social) y a lo largo de toda la vida de la persona, sólo serán eficaces si desarrollan bajo criterios de optimización de la calidad de los servicios y programas ofrecidos a los usuarios y a sus familias. En este sentido, Down Madrid entiende la calidad como un instrumento de gestión mediante el cual se planifican y desarrollan las actividades necesarias para conseguir:

- Divulgar y sensibilizar a la comunidad sobre las personas con discapacidad intelectual y sobre sus derechos.
- Cumplir con los requisitos legales establecidos en todas las actividades que desarrollamos.
- Desarrollar actividades y prestar servicios de calidad, tanto desde el punto de vista técnico como el humano, con un comportamiento acorde al Código de Conducta.
- Gestionar un equipo profesional capacitado por su experiencia y conocimientos, con una actitud positiva y abierta ante el desarrollo de sus funciones, en el que se vele por la igualdad de oportunidades para todos los profesionales de la Fundación.
- Responder a las necesidades y demandas de nuestros usuarios a lo largo de toda su relación con la Fundación, obteniendo así usuarios satisfechos.
- Desarrollar una gestión eficaz y transparente de todos los recursos disponibles, tendiente a la mejora continua y utilizando las nuevas herramientas tecnológicas, incluida la Inteligencia Artificial (IA).
- Incentivar la participación del voluntariado, para que, desde su vocación solidaria, mantenga y engrandezca a la Fundación.
- Conservar y cuidar los edificios e instalaciones de la Fundación, teniendo presente el cuidado del medio ambiente y el cambio climático.
- Velar por la confidencialidad y protección de los datos, tanto de usuarios como de trabajadores de la Entidad.

Para conseguir esto, entendemos fundamental la implantación y desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma **UNE-EN-ISO 9001:2015** que nos permita prestar un servicio:

- Completamente adaptado a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual.

- De calidad, mediante el control de todos los procesos de prestación de servicios, desarrollados por un equipo humano altamente cualificado y comprometido con los objetivos de la Fundación.

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado fomenta la aplicación sistemática de la mejora continua de todas las actividades, planificando las actividades a desarrollar, cumpliendo con los requisitos de las partes interesadas y la normativa legal aplicable, analizando los resultados y corrigiendo aquellas desviaciones que puedan surgir.

Con el objetivo de conseguir el cumplimiento de estos principios de la Política de Calidad, será responsabilidad de las distintas direcciones y coordinaciones promover el compromiso de los empleados con el Sistema de la Calidad como medio para desarrollar correctamente los servicios y programas de la Fundación y mantener un elevado grado de participación del personal en las actividades relacionadas con la Calidad y la búsqueda de mejoras.

Para desarrollar estos principios básicos, la Dirección formulará cada año Objetivos de Calidad específicos para determinadas áreas de actividad, que serán siempre medibles y coherentes con esta Política de Calidad y con los principios en ella formulada, los consensuará con las distintas áreas y efectuará el seguimiento de los mismos verificando su cumplimiento.

La Dirección declara de obligado cumplimiento la aplicación del presente Sistema de Gestión de la Calidad, que ha de ser debidamente establecido, implantado y mantenido al día a todos los niveles humanos y productivos.

**Madrid, 22 noviembre de 2025**

D. Ignacio Egea Krauel, Presidente del Patronato

Dña. Elena Escalona Lara, Directora General