

## Política de qualitat de Fundació SERGI

Fundació Servei Gironí de Pedagogia Social (Fundació SERGI) manté un ferm compromís amb la qualitat i la millora contínua, com a part de la seva identitat i estratègia en tots els seus actuals àmbits d'acció: acollida, dinamització comunitària, educació, habitatge social, formació, sensibilització i tots els projectes i serveis que defensin i promoguin els drets més essencials en un futur.

Així doncs, i per promoure el desenvolupament d'una cultura de la qualitat, Fundació SERGI estableix aquesta política, que està alineada amb la missió, la visió, els valors i les finalitats fundacionals de la Fundació, recollits en els seus Estatuts, que persegueixen assolir una societat inclusiva i millorar la qualitat de vida dels grups o minories que es troben amb dificultats en el seu desenvolupament personal, familiar o social.

Fundació SERGI pren el compromís de satisfer, assegurar i millorar contínuament el sistema de gestió de qualitat, ambiental i de seguretat en el treball en tots els processos i serveis d'acord amb la norma ISO 9001:2015, així com complir amb els requisits legals establerts en qualsevol matèria que li sigui d'aplicació.

És per això que, el nostre model d'acció social es defineix en base aquests valors:

### Fonamentals, de l'entitat

Molts són els valors que menen a la Fundació a treballar per la seva Missió, però n'hi ha uns de fonamentals que podríem dir que engloben la resta:

*Democràcia:* com a valor polític fonamental que emmarca qualsevol acció de la Fundació des dels seus orígens i que en llur exercici inclou **el respecte a la diversitat**. Entenem que la democràcia inclou el **diàleg**, tant com a valor i com a mitjà. El diàleg com la capacitat humana de raonar, enraonar i trobar solucions en un context d'igualtat d'oportunitats, de respecte, en definitiva, de democràcia.

*Justícia social:* com a valor ètic de referència per a transformació social i per a la lluita contra les desigualtats i per a l'equitat, el desenvolupament de les màximes potencialitats de les persones i els col·lectius i el manteniment d'un estat de benestar durador.

*Compromís social:* com un valor imprescindible per a l'acció socioeducativa formativa i comunicativa en aportar més a la relació educativa que l'obligació contractual, que reflecteix el creure en les possibilitats de superació de les situacions per part de les persones i col·lectius.

*Espirit crític:* com a valor fonamental per defugir postures dogmàtiques, etnocèntriques, corporativistes i anacròniques. Aquest esperit crític mena a la bona disposició al canvi, a la capacitat de redefinir-se, redimensionar-se, repensar-se i, per tant, canviar els mètodes, les accions, l'organització, sense que això suposi posar en qüestió la missió, ans tot el contrari.

*Corresponsabilitat:* valor fonamental que inspira la metodologia de treball de bon nombre d'accions, que té la seva traducció pràctica en el treball en xarxa i en la cooperació. Partim de la idea que per a la superació de les situacions de desigualtat cal que els diversos agents socials prenguin partit que els pertoca des de la funció que ocupen. Pel que fa específicament a la cooperació, se centra en compartir l'anàlisi, la recerca de solucions, l'establiment d'objectius, el desenvolupament de les accions i la seva avaluació, amb totes les persones, grups, professionals, institucions que estan implicats en els processos de desenvolupament humà i social de persones i grups.

### Dels projectes

Hi ha uns valors especials que fan que els projectes i accions de la Fundació es diferenciïn d'altres:

*Rigor:* adaptats a les necessitats i les demandes, progressius, estructurats, pensats amb criteris professionals i ben gestionats.

*Participació:* enxarxats, comptant amb l'opinió i el treball dels propis beneficiaris i d'altres professionals, membres de la comunitat.

*Multidimensionalitat:* els projectes i les accions s'emmarquen en visions multidimensionals que permeten enfocaments més integrals i respostes més complexes, integrades i duradores.

*Innovació/Creativitat:* la capacitat de generar propostes noves, diferents, des d'anàlisis compartides i multidimensionals.

*Sostenibilitat:* que tenen prevista la seva durabilitat en el temps, ja sigui perquè hi ha recursos econòmics disponibles, com perquè la seva metodologia i forma organitzativa assegurin la seva continuïtat mentre sigui necessària a fi d'obtenir els objectius desitjats.

#### De l'Equip Humà

Per poder formar part de l'Equip Humà s'han de compartir plenament els valors de l'entitat, ja que són aquests valors els que donen sentit a totes les accions, projectes, estratègies que desenvolupa l'entitat.

D'altra banda, en el seu dia a dia, els valors que donaran sentit al funcionament de l'equip, a la seva forma d'organitzar-se i de treballar són, fonamentalment:

*Respecte a la persona:* qualsevol de les interaccions amb les persones s'ha de basar en el respecte a la seva idiosincràsia, el seus tempos, les seves pors i grandeses, sense que això no ens faci caure en relativismes, proteccionisme i, en definitiva a desresponsabilitzar a les persones de les seves accions i situacions personals. Pren encara més dimensió en aquells contextos d'intervenció on es barregen maneres de ser i fer, cultures, identitats diverses.

*Professionalitat:* que exigeix l'acció a desenvolupar a partir d'unes competències professionals adquirides i unes qualitats per aplicar rigorosament estratègies, metodologies i eines amb una intencionalitat socioeducativa honesta i que és capaç d'avaluar el treball críticament la seva qualitat, l'oportunitat i l'ús adequat.

*Humilitat:* que ens fa ser capaços de reconèixer els nostres límits, errors i saber reconèixer les aportacions, els aprenentatges que les persones ens fan. Això és de vital importància atesa la multidimensionalitat de molts dels projectes i la necessitat de treballar professionals de diverses disciplines i amb experiències d'intervenció diferents.

*Honestedat:* que ens permet ser i mostrar-nos tal com som, sense generar ambigüitats, mentides, falses expectatives i permetent-nos actuar amb coherència. Honestedat que es palesa a nivell d'organització en la transparència i la comunicació en la presa de decisions i el traspàs d'informació.

*Companyerisme:* en aquest valor s'ha de centrar el treball en equip, saber posar-se al lloc de l'altre, amb disposició d'ajuda, sense generar dependències ni competitivitat, compartint reptes i exigències.

*Il·lusió:* ens permet generar un entorn de benestar davant les situacions d'adversitat en les que solem treballar. Permet generar contextos que afavoreixen enfrontar-se a les dificultats de forma diferent, amb més energia, amb la confiança en un mateix i en els altres.

Fundació SERGI assumeix el compromís per aconseguir el màxim nivell d'eficiència en les seves accions. Ha estat, de manera constant des dels orígens de l'entitat, treballar amb "*il·lusió i finura*" (Toni Julià), com a marc de referència per a establir els objectius de la qualitat en cadascun dels programes, projectes i serveis que ofereix. És per això, que vol continuar treballant per la millora contínua, per la innovació i per seguir atenent les necessitats i demandes dels grups i minories que s'atenen.

Desembre 2023