



### Misión

Somos una asociación sin ánimo de lucro que da respuesta a una demanda social que promueve la inclusión de colectivos vulnerables como la discapacidad intelectual y los niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y de su entorno familiar, con la finalidad de dar respuesta a sus requerimientos de dinamización de ocio y tiempo libre por una parte y a la vez prestar apoyo generalizado escolar mediante un espacio integrador que estimule la autonomía e independencia de los/as usuarios/as atendido/as.

### Visión

Ser una entidad estable, sólida y posicionada en el ámbito social mallorquín, con un equipo profesional cualificado que ofrezca una amplia oferta de servicios a colectivos vulnerables y sus familias fomentando así, el asociacionismo a través de alianzas estratégicas.

### Valores

- **Excelencia** en la realización de su actividad profesional.
- **Protagonismo** de los colectivos vulnerables en su proceso de integración.
- **Proactividad** en el apoyo a nuestros colectivos de atención y sus familias.
- **Responsabilidad**, en el manejo de los servicios y procesos.
- **Compromiso** y disponibilidad con la organización y la sociedad.
- **Transparencia** comunicacional en los ámbitos internos y externos de la organización.
- **Apoyo convivencial** que propicia un sistema de sostenibilidad ambiental.
- **Igualdad** desde la discriminación positiva y la transversalidad.

### Política de calidad

Como organización dedicada y orientada a las personas usuarias y sus familias aceptamos el compromiso ético de ofrecer servicios y apoyos individualizados, ayudando a mejorar sus oportunidades y posibilidades dentro de su entorno y posibilitando su inclusión social.

Amiticia ofrece apoyo personalizado (ocio, centro de día, estimulación multisensorial). Además, desarrolla actividades de sensibilización, difusión y concienciación social a través de sus actividades asociativas. En dicha línea, existe una preocupación y orientación constante al ofrecimiento de la mayor calidad y garantía posible de nuestros servicios, así como a la satisfacción de nuestros/as clientes, personas usuarias y familiares de centros y servicios, persiguiendo la mejora permanente, además de cumplir con los requisitos legales vigentes.

Conscientes de la importancia de este compromiso con la calidad y la satisfacción, estructuramos nuestro desarrollo a través de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, basado en los siguientes principios:

- Cumplir los requisitos ofertados a nuestros/as clientes y otras partes interesadas y esforzarnos en superar sus expectativas.
- Gestionar, controlar y desarrollar eficazmente procesos y actividades en la prestación de los servicios.
- Mejorar continuamente los procesos y asignar de manera eficaz funciones y responsabilidades.
- Considerar la Calidad como elemento estratégico en la organización y concienciar y motivar a nuestros/as profesionales sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un sistema de la calidad.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la organización suscriba.

María del Pilar Gómez Bonet  
Presidenta

Palma, 16 de septiembre de 2020