



Política de Calidad

AFESA-ASTURIAS

AFESA establece la calidad sobre el conjunto de características de los servicios y actividades que presta la organización y que contribuyen a la mejora de la calidad de vida de las Personas con Enfermedad Mental y de sus Familias, así como sobre las características del Sistema de Gestión.

AFESA, además, entiende la calidad como la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus Grupos de Interés y en especial de las Delegaciones. Se orienta a la excelencia a través de una política estratégica periódicamente actualizada, la cual se desplegará a través de sus procesos clave.

La colaboración y la integración de todas las personas de AFESA en la organización y su participación en la mejora de las actividades son medios fundamentales que buscan el desarrollo de la política de calidad. De igual manera, la comunicación abierta, la estructura de la organización flexible, y una formación y entrenamiento permanente de sus miembros harán que la organización cuente con personas capaces de proporcionar respuestas y resultados eficientes a los requisitos de sus Grupos de Interés. Por esta razón, es

imprescindible dar a conocer la política de calidad a todos los niveles de la organización, con el fin de que sea entendida, implantada y mantenida.

La ejecución de la política de calidad de AFESA se realiza utilizando la implantación de un sistema de gestión de calidad basado en el enfoque de Calidad Total, cuya estructura y organización se diseña tomando como referencia el modelo EFQM que se irá aplicando a través de sistemáticas autoevaluaciones y la elaboración de planes de acción. Además, el diseño del sistema de gestión de la calidad dará cumplimiento a la norma UNE-EN-ISO 9001:2000 e incorporará la mejora continua del sistema.

Esta norma permitirá que el Sistema de Gestión de la Calidad de AFESA esté orientado a la gestión por procesos como herramienta que permite asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus Grupos de Interés, con una especial orientación al cliente y a la participación en el proyecto de la Asociación de todas las personas que forman parte de ella.

AFESA utilizará las habituales herramientas de calidad para

evaluar, implantar y mejorar continuamente su sistema de gestión de la calidad.

Para analizar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios y actividades de AFESA se utilizará el modelo SERVQUAL como metodología de análisis.

AFESA también se compromete a contemplar los criterios del Código Ético de las ONG de Voluntariado como garantía de la transparencia y la gestión ética. Así como incorporar los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

La política de reconocimiento externo de la calidad se centrará en la certificación con el sello EFQM para el conjunto de la organización, con el objetivo de alcanzar la excelencia.

Para dar cumplimiento a la política de calidad, todas las personas y departamentos de la organización tienen la responsabilidad de llevar a cabo las actividades encomendadas para su cargo y, para ello, la dirección de la organización proporcionará a sus colaboradores los medios y recursos necesarios para el desarrollo de sus responsabilidades.

NEL ANXELU GONZÁLEZ ZAPICO
PRESIDENTE AFESA-ASTURIAS

MARTA GONZÁLEZ AUMENTE
RESPONSABLE CALIDAD