



Rev.2
Fecha: 05/03/2018

POLÍTICA DE CALIDAD

En **ASAM** (Asociación Salud y Ayuda Mutua y Fundación ASAM Familia) consideramos la calidad como fin prioritario. Es por ello que nuestro principal objetivo es “lograr la prestación de servicios de información, apoyo a la convivencia, socialización de personas con enfermedad mental en su entorno familiar y sociocomunitario para reducir el aislamiento, favorecer su recuperación y su integración social y laboral” y la satisfacción de nuestros usuarios, ofreciéndoles el mejor servicio mediante el apoyo y asesoramiento de nuestros profesionales.

Para ello contamos con medios materiales y un equipo humano cualificado cuya misión es siempre cumplir con los requisitos del usuario y mantener un elevado grado de satisfacción con respecto a nuestros servicios.

Como objetivo permanente con nuestros usuarios, además de proponernos conseguir su máxima satisfacción a través de un servicio de calidad, también resultan importantes los siguientes aspectos:

- Atención continuada y personalizada al usuario, comprendiendo sus necesidades a través de una comunicación fluida.
- Satisfacción de todo el personal de la Asociación a través de la participación, el reconocimiento y la valoración.
- Continuada adaptación a las normativas aplicables.
- Utilización en la medida de lo posible de nuevas tecnologías y equipamientos.
- Identificar, evaluar y definir los requisitos del cliente, sus necesidades y expectativas, con el fin de satisfacerlas.
- Dotar a la organización de los recursos y medios necesarios para el cumplimiento de los requisitos de calidad de nuestros servicios, de la legislación aplicable, así como cualquier otro requisito legal o voluntariamente asumido por **ASAM**
- Controlar sistemáticamente todos los factores relevantes de los que depende la Calidad de los servicios prestados por la organización.
- Sensibilizar y formar al personal para que asuma su papel en la gestión de la organización.
- Promover un proceso de **mejora continua** de la eficacia del sistema de Gestión de Calidad.

La Dirección de **ASAM** asume de forma voluntaria la labor de impulsar esta Política de Calidad en nuestra organización. Para ello, se compromete a dirigir y motivar a sus empleados para lograr los objetivos propuestos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad.

La Dirección

Fdo. Bibiana Serrano Marín

Fecha: 05/03/2018