



## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### ADEMM-SGC-DG-06

# POLÍTICA DE CALIDAD DE ADEMM

COPIA NO CONTROLADA. Cualquier documentación fuera de los sistemas de información (documentación en papel...) de ADEMM es NO CONTROLADA, excepto el original en papel en el que figura la firma de aprobación del Comité de Calidad, que será considerada copia controlada.

**Fecha aprobación:**  
**29/04/2011**

**Fecha entrada en vigor:**  
**29/04/2011**

<b>Elaboración:</b>	<b>Revisión: Elizabeth Jara</b>	<b>Aprobación:</b>
Fdo. Elizabeth Jara Tco. Calidad.	Fdo. Elizabeth Jara Secretaría Comité Calidad	Fdo. Gerardo García Presidente

<b>Ediciones:</b>		
<b>Ed.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cambios respecto a la edición anterior</b>
02	29/06/2017	Adecuación a ISO 9001:2015



## 1. POLÍTICA DE CALIDAD

ADEMM-MADRID 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 afectadas de Esclerosis Múltiple y/o enfermedades afines**, así como sobre las características de su Sistema de Gestión.

ADEMM-MADRID, además, entiende la calidad como la **satisfacción de las necesidades y expectativas** de sus Grupos de Interés y en especial de las personas afectadas.

El sistema de gestión de la calidad estará basado en el enfoque de **Calidad Total** y su estructura y organización se diseñan tomando como referencia el modelo Europeo de Excelencia EFQM, aunque comenzará su aplicación con la implantación de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015, con alcance en el Centro de Día, Servicio de Tratamientos Especializados y Servicio de Información y Orientación, para ir ampliándose posteriormente a otros recursos. Esta norma permitirá que el Sistema de Gestión de la Calidad de ADEMM-MADRID esté orientado a la **gestión por procesos** e incorpore la **mejora continua** del sistema, a la vez que asegure **el cumplimiento de los requisitos legales, estatutarios, contractuales y voluntarios** relacionados con todos los grupos de interés.

La **implicación y la cooperación interna** de todas las personas de ADEMM-MADRID y su contribución a la mejora de las actividades son principios fundamentales para el despliegue de esta política de calidad. De igual manera, una 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 eficaces y eficientes a los requisitos de sus Grupos de Interés.

ADEMM-MADRID utilizará las habituales herramientas de la 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 ADEMM-MADRID se utilizará el **modelo SERVQUAL** como metodología de análisis.

ADEMM-MADRID, además de comprometerse a cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, también se compromete a contemplar los criterios del **Código Ético de las ONG de Voluntariado** como garantía de la transparencia y la gestión ética.

La política de reconocimiento externo de la calidad se centrará en la certificación UNE-EN-ISO 9001:2015.



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.

Es voluntad de la Junta Directiva de ADEMM-MADRID **dar a conocer la política de calidad** a todos los niveles de la organización, con el fin de que sea entendida, implantada y mantenida, así como al conjunto de las partes interesadas en su actividad, por lo que la misma quedará expuesta para general conocimiento.