



## POLITICA DE CALIDAD

Última rev. 20/04/23

Ed. 4<sup>a</sup>  
27/09/2020

### MISION

AFACAM es una organización sin ánimo de lucro cuya **misión** es: Mejorar la calidad de vida de las personas con la enfermedad de Alzheimer y otras demencias con el fin de ralentizar lo máximo posible el deterioro normal de la enfermedad. Así mismo, también tiene como misión, prestar atención personalizada a los familiares proporcionándoles tiempo libre y dotándoles de las herramientas necesarias para afrontar la enfermedad de los suyos.

### VISION

1. Ser el servicio de referencia en la atención de las personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias en la Comarca del Camp de Morvedre y Puçol.
2. Trabajar de manera coordinada con el resto de los recursos socio sanitarios (neurología, psiquiatría etc.. ).
3. Ofrecer más servicios a los usuarios y potenciar la participación de los familiares.

### VALORES

- Compromiso e Implicación
- Sensibilidad y Empatía
- Profesionalidad y Eficacia
- Transparencia económica
- Calidad
- Igualdad
- Seguridad en el servicio
- Protección sanitaria (Covid 19)

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

A través de nuestra Política de Calidad, pretendemos ofrecer un servicio de calidad para todos y cada uno de nuestros grupos de interés.

AFACAM y todo el personal quieren manifestar un compromiso firme con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, así como con el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que nos puedan afectar y manifestamos también nuestro firme compromiso con la mejora continua en el desarrollo de nuestra actividad.

Esta política, que es conocida por todo el personal, cuenta con su compromiso para poder desarrollarla y con la implicación de la Dirección, que velará por su cumplimiento y por su revisión y mejora.

### **POLITICAS CON CLIENTES FINALES (PARTES INTERESADAS)**

#### **Con nuestros usuarios**

- CONOCER Y VALORA las necesidades y expectativas de los usuarios y familiares.
- TRATO HUMANO EXCELENTE: amable, acogedor, confidencial, respetuoso hacia su forma de ser.
- GARANTÍA DE CONFIDENCIALIDAD de la información así como desarrollo de un plan de protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.
- INFORMACIÓN CLARA, COMPRENSIBLE, VERAZ, COMPLETA Y DETALLADA sobre las características de los servicios disponibles.
- Tratar con IGUALDAD a nuestros usuarios y usuarias según el Plan de Igualdad que se está implantando.

#### **Con los familiares**

- Ofrecer ASESORAMIENTO psicológico , y social así como información sobre la enfermedad de Alzheimer y otras demencias.
- Mantener una ACTITUD DE ESCUCHA Y COLABORACIÓN constante que favorezca el seguimiento de su familiar.
- Mantenerles INFORMADOS de las actividades de la asociación.
- Tratar con IGUALDAD a los familiares según el Plan de Igualdad que se está implantando.

## **POLITICAS CON CLIENTES INTERNOS**

### **Con los Trabajadores/as**

- Aplicar un Plan de Prevención de Riesgos Laborales y Vigilancia de la Salud.
- Promover un clima de diálogo abierto y transparencia en la información.
- Proporcionar sueldos acordes con la categoría profesional y Convenio Laboral al cual pertenecen.
- Cumplimiento de las Normas Laborales legalmente establecidas.
- Ofrecer formación continua.
- Favorecer el conocimiento de la misión y valores de la organización, su adhesión a estos valores y el sentido de pertenencia.
- Fomentar el trabajo en equipo, potenciando valores como la motivación, capacidad de asumir críticas constructivas, escucha activa, y la acogida de nuevas iniciativas.
- Tratar con IGUALDAD a nuestros trabajadores y trabajadoras según el Plan de Igualdad que se está implantando.

### **Con los Voluntarios/as y alumnos/as en prácticas**

- Proporcionar la formación adecuada para poder desarrollar las actividades previstas.
- Dar a conocer y aceptación del compromiso de confidencialidad.
- Aceptar el cumplimiento de derechos y deberes.
- Tratar con IGUALDAD a nuestros voluntarios y voluntarias según el Plan de Igualdad que se está implantando.

### **Con la Junta Directiva**

- Otorga la capacidad de firmar Convenios de Colaboración con organismos o entidades públicos.
- Faculta la toma de acuerdos y decisiones en todos los temas relacionados con la Asociación.
- Permite realizar un adecuado reparto de los recursos económicos.
- Tratar con IGUALDAD a todos los integrantes de la Junta Directiva según el Plan de Igualdad que se está implantando.

## **Con los Socios/as**

- Favorecer el conocimiento de la misión y valores de la organización, su adhesión a estos valores y el sentido de pertenencia.
- Informar de modo transparente de las actuaciones de la organización, de las convocatorias asociativas, de los temas que se tratarán en las asambleas, de las cuentas y presupuestos, y de los planes de futuro, así como ofrecer toda la información relevante que permita ejercer eficazmente el papel de socio.
- Garantizar, en el marco estatutario, la igualdad de oportunidades y la transparencia en sus procesos electorales.
- Garantizar la participación y la transparencia en la gestión de las asambleas y otros órganos decisorios.
- Observar el cumplimiento de los estatutos, adecuándolos al contexto social.
- Tratar con IGUALDAD a todos los socios y socias según el Plan de Igualdad que se está implantando

## **Con nuestros clientes externos**

### Ayuntamientos, Consellerias, Diputación y organismos públicos y privados

- Mantener una COMUNICACIÓN BUENA Y ABIERTA.
- Trabajar con TRANSPARENCIA y facilitando la información que nuestros financiadores requieran.
- EI DISEÑO DE PROYECTOS EQUILIBRADOS en relación con los costes y desarrollarlos con rigor y transparencia.
- PRESENTAR PUNTUALMENTE la documentación requerida por la administración y organismos en cada momento.
- Ser flexibles a las posibles modificaciones de los proyectos de acuerdo con las expectativas de los contratantes, siempre que redunde en la mejora de nuestros servicios y en la de los usuarios.

## **Con nuestros proveedores**

- Mantener una relación cordial.
- Un trato amable, confidencial y respetuoso.
- Obligación para con la Asociación de un compromiso de servicio eficaz y de calidad.

## Entidades colaboradoras y Centros de Salud

- Informar a los centros, profesionales y otras entidades para tener una coordinación eficiente y de este modo nos puedan derivar a los usuarios que necesiten de nuestros servicios.
- Hacer alianzas con entidades de la comarca y mediante la colaboración mutua nutrirnos de las iniciativas de ambas partes.