

La Asociación de Familiares y Amigos de Enfermos de Alzheimer (**AFA**) de Elda, Petrer y Comarca es una asociación sin ánimo de lucro que se dedica a **la prestación de servicios de información y asesoramiento sobre la enfermedad de Alzheimer, a través de la atención psicosocial, desarrollo y ejecución de talleres de rehabilitación cognitiva dirigidos a enfermos de Alzheimer y Servicio de Ayuda a Domicilio especializado en servicios de Alzheimer.**

Con este Sistema de Gestión de la Calidad, **AFA** se compromete a cumplir con los requisitos especificados por los usuarios y los legales y reglamentarios, y proceder a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Así mismo, se define en este documento, el marco de referencia para establecer y revisar sus objetivos generales:

- Aumentar la satisfacción del usuario (necesidades y expectativas) a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, disminuyendo el número de incidencias internas, quejas de familiares y bajas de usuarios que puedan afectar a la actividad de la organización, así como aumentando la motivación e implicación del personal.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios prestados, mejorando el bienestar de los usuarios, así como la rentabilidad de la organización posicionándola como un referente en el sector.
- Mejorar de manera continua el Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- Proporcionar los recursos necesarios para lograr mantener y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Disminuir las bajas de usuarios durante el periodo de adaptación a los talleres
- Mejorar las informaciones y comunicaciones realizadas a los familiares de usuarios con el fin de conseguir aumentar el número de usuarios

Para ello, **AFA** debe empeñarse en:

- Mejorar la coordinación entre las áreas de la organización (comunicación interna).
- Mejorar la formación del personal.
- Asegurar el nivel de Calidad ofrecido y la fiabilidad de los servicios prestados,

con el fin último de mejorar el servicio prestado a los usuarios, consolidando la posición de la organización y garantizando la mejora de la rentabilidad.

En resumen, la Dirección de **AFA** debe buscar la mejora continua a través de la fijación de objetivos de la calidad y su continua revisión dentro del marco establecido por este documento.

Los responsables de las distintas áreas de la organización reconocen la autoridad que en materia de Política de Calidad ostenta el Responsable de Gestión, por delegación expresa de la Dirección. Así mismo se comprometen a difundir entre el personal de su área las directrices y objetivos que en materia de Calidad formula la Dirección de la empresa.

**APROBADO**

Cargo: Dirección

Fecha: 19/11/12