



## POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Junta Directiva, consciente de la importancia que la calidad de los servicios de apoyo a los afectados y la satisfacción de los asociados tienen en el proceso de prestación de los servicios, ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en las normas **ISO** y el Estatuto de ASTTA. Por lo tanto, el Sistema de Gestión de la Calidad se fundamentará sobre los siguientes **principios**:

- identificación de los REQUISITOS DEL AFECTADO/ASOCIADO,
- cumplimiento con los REQUISITOS REGLAMENTARIOS APLICABLES,
- EFICACIA en la prestación de los servicios
- establecimiento de una dinámica de MEJORA CONTINUA de los servicios prestados.

Con el objeto de que esta Política de la Calidad sea adecuada al propósito de la organización, esta Política deberá ser en todo momento el marco de referencia para establecer y revisar los **objetivos de la calidad**, que a continuación se concretan:

- Alcanzar una definición más clara de las necesidades del afectado/asociado.
- Revisión continua de los requisitos y resultados del servicio para identificar las oportunidades de mejorar la calidad del servicio.
- Aumentar la satisfacción percibida por nuestros afectados/asociados y el establecimiento de controles y acciones preventivas eficaces para evitar la insatisfacción del afectado/asociado.
- Establecimiento y seguimiento de indicadores de eficacia de los procesos.

Estos objetivos se establecerán cuantitativamente, informándose de su establecimiento y seguimiento al personal involucrado en la prestación de los servicios.

Los servicios prestados por Asociación Andaluza de Pacientes con Síndrome de Tourette y Trastornos Asociados son los que se describen a continuación:

- Proporcionar un equipo de dirección y gestión enfocado a la ayuda a los afectados/asociados.
- Proporcionar un equipo de ayuda que apoye al entorno familiar.
- Proporcionar apoyo institucional a la asociación y a sus afectados/asociados.
- Proporcionar visibilidad a la causa noble de la asociación así como a los afectados/asociados.
- Proporcionar búsqueda de recursos económicos, materiales y humanos para atender las necesidades de los afectados/asociados.
- Proporcionar ayuda para proporcionar planes de igualdad, educación e inserción laboral para los afectados/asociados.

Con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad establecido en este Manual y asegurar la disponibilidad de recursos para el funcionamiento efectivo de los procesos, hemos decidido delegar en la **Secretaria**, como representante de la Junta Directiva, la autoridad y libertad suficientes para asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a las normas ISO y el Estatuto ASTT está establecido y desarrollado, así como para detectar los problemas de calidad y recomendar e iniciar soluciones a los mismos.



**Esta Política será difundida** por la Secretaria y por los Responsables de cada departamento al personal involucrado en la prestación de los servicios, para que una vez entendida, sea aplicada y mantenida al día en todos los niveles de la organización. Además, se encontrará expuesta en los tableros informativos de cada departamento.

**La Dirección se compromete a revisar periódicamente esta Política en las Revisiones del Sistema**, para así adecuar los objetivos de la calidad a los requisitos de los clientes y a criterios de satisfacción de éstos y de mejora continua de los procesos de prestación de los servicios.

Animo a todos los miembros de la organización a que afronten con ilusión esta nueva etapa profesional en la que conceptos como **calidad** y **mejora** redundarán en el beneficio de todos.

**La Junta Directiva**