

## POLÍTICA DE CALIDAD

**ApanefA** es un proyecto creado para la prestación de servicios de orientación y asesoramiento a familiares de personas con Daño Cerebral Sobrevenido, y gestión de programas para el fomento de la vida independiente, la prevención y la atención social para la plena integración del colectivo de personas con Daño Cerebral Sobrevenido de la Comunidad de Madrid y la defensa de sus derechos en todos los ámbitos de la sociedad.

Dentro de su gestión, el **Centro de Rehabilitación Carmen Rodríguez** es un recurso de atención diurna perteneciente a la Asociación de Daño Cerebral de Madrid- ApanefA; creado para la prestación de servicios de carácter sociosanitario dirigidos a personas que han sufrido un daño cerebral sobrevenido a través de la gestión de plazas privadas y concertadas con la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid. Integra programas para el desarrollo de planes de futuro a través de actividades lúdicas y terapéuticas que fomenten la autonomía personal-social y trabaja con el fin de poner a disposición de los usuarios/as y familiares la atención socio-sanitaria y humana que les proporcione la información, apoyo y orientación que requieran para favorecer la integración, funcionalidad y normalización en su entorno y vida cotidiana.

Para garantizar la calidad en la prestación de estos servicios, la Dirección de la **ApanefA** asume los siguientes compromisos en referencia a la calidad del servicio prestado:

- La calidad es elemento estratégico para el funcionamiento de la entidad.
- Existe el firme compromiso de que, en el desarrollo de nuestra actividad, se cumpla con los requisitos legales y normativos establecidos, así como con otros requisitos que la organización suscriba relacionados con los aspectos ambientales, y de esforzarnos en ser más exigentes con dichos requisitos siempre que sea posible.
- Nos comprometemos a comprender las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, satisfacer sus requisitos y realizar un esfuerzo por exceder sus expectativas.
- Nos comprometemos a comprender las necesidades de nuestros empleados, usuarios, voluntarios, socios, familiares, colaboradores y realizar un esfuerzo por satisfacerlas.
- Nos comprometemos a planificar nuestras actividades de tal forma que asegure la prevención de la contaminación, garantizando la mejora continua de nuestro comportamiento en el campo ambiental.
- Siguiendo la filosofía de reducir, reutilizar y reciclar nuestros residuos y cuando esto no sea posible, darles el destino final que asegure un menor impacto sobre el medio ambiente a través de la contratación de gestores especializados.
- El principal responsable en materia de calidad es el Equipo Directivo, que deberá asignar los recursos adecuados para el desarrollo de la Calidad. También impulsará la implantación y supervisión del cumplimiento de los

objetivos de calidad. Promoverá la participación activa del personal en la aportación de propuestas para una mejora continua.

- Tenemos el firme compromiso de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad fomentando las relaciones con nuestros clientes.
- Comunicaremos los compromisos adquiridos con la calidad a todos nuestros empleados, por los cauces que tiene establecidos la Organización.
- Los contenidos de esta política son de obligado cumplimiento para las personas que forman parte de la Organización.
- Nos comprometemos a estudiar y analizar las necesidades y expectativas de nuestro entorno, así como realizar un esfuerzo para satisfacer las mismas.
- La transmisión del conocimiento a los empleados basados en la experiencia de nuestra organización aprendiendo de errores y éxitos del pasado.
- La formación como eje central en la competencia de nuestro equipo de trabajo.

De cara a poder garantizar el cumplimiento de estos objetivos, la **ApanefA** ha establecido e implantado un Sistema de Gestión de la Calidad según los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE 158201).

María Victoria Palomar Fernández  
Directora Gerente

  
02-09-2020

