

AFEDES	MANUAL DE CALIDAD		Edición: 1
			Revisión: 3
	MC-02	POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Fecha: 22.02.2023
			Pág.: 1 de 2

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

La Dirección de AFEDES considera que la Calidad, Medio Ambiente y Sostenibilidad son un factor esencial para el éxito de cualquier organización y que cada persona que compone ésta es responsable de la función que realiza.

Su política se basa en tres principios básicos esenciales: un equipo humano cualificado, una tecnología moderna y constantemente puesta al día y el respeto por el medio ambiente en cualquier actividad que realice la organización.

Con la inquietud de mejorar los servicios que se prestan, la Dirección de AFEDES, establece, declara y asume los siguientes principios:

- La calidad final del servicio prestado a la persona usuaria es el mejor resultado de las acciones planificadas y sistemáticas de Prevención, Detección, Corrección y Mejora continua durante los procesos.
- Las exigencias contractuales y los deseos, necesidades y expectativas de las personas usuarias son los criterios para establecer el patrón de la calidad de nuestros servicios. También tenemos en cuenta las necesidades y expectativas de otros grupos de interés, como nuestros recursos humanos, la administración pública o la sociedad.
- La Dirección se compromete al cumplimiento de la reglamentación y legislación que afecte a las actividades desarrolladas por la entidad, incluidos los relacionados con nuestros aspectos ambientales o de aquellos que voluntariamente suscribamos y la adaptación a futuras normas y requisitos de clientes/as y usuarios/as, de forma que tanto los grupos de interés como el medio ambiente resulten beneficiados.
- Cada persona trabajadora es responsable de la calidad de su trabajo y la mejora continua. Detectando, analizando y corrigiendo aquello que produzca problemas en la gestión de la calidad y del medio ambiente, así como en la eliminación de sus causas; La Dirección es responsable de impulsar la implantación de la política y los objetivos de calidad y medioambientales, comprobando su correcta ejecución y aplicación mediante reuniones y auditorías.
- Dentro de nuestros compromisos incluimos la protección del medioambiente y la prevención de la contaminación como principios básicos a la hora de realizar todas nuestras actividades.
- Todo el personal y las personas usuarias son responsables de un adecuado uso de los recursos y una correcta gestión de los residuos generados.
- Colaboramos con proveedores, contratistas y subcontratistas, para realizar un servicio que cumpla con los requisitos de calidad y ambientales acordados, requiriendo al mismo tiempo la máxima calidad, evaluando su trabajo.

AFEDES centra su política de calidad en:

- Formación continúa tanto para las personas usuarias de la entidad como trabajadoras de las mismas.
- La integración de valores sociales dentro de las acciones desarrolladas en la entidad fomentando un compromiso de ética social.
- Una gestión basada en lograr la visión de la entidad, llevando a cabo una gestión por procesos orientado hacia los colectivos atendidos, así como desarrollar colaboraciones y alianzas con otros agentes sociales tanto públicos como privados, teniendo en cuenta la responsabilidad social de la entidad en la zona de actuación.
- La innovación desarrollando actividades y/o servicios adaptados al entorno que nos rodea, teniendo en cuenta la demanda de los colectivos atendidos.
- Promover el cambio cultural hacia el concepto de Calidad total y respeto al Medio Ambiente
- Para lograr la excelencia en la gestión, desde AFEDES se fomenta el compromiso, la coordinación, la comunicación y la mejora entre todos los elementos que componen la entidad.

AFEDES	MANUAL DE CALIDAD		Edición: 1
			Revisión: 3
	MC-02	POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Fecha: 22.02.2023
			Pág.: 2 de 2

VISIÓN

Constituirnos como la primera entidad de Tenerife en la gestión de recursos para la formación, el empleo y el desarrollo social y laboral, y ser reconocidas por ello.

MISIÓN

Desarrollar programas para fomentar la formación, el Empleo, la Información y el Desarrollo Empresarial a los colectivos atendidos, especialmente en la zona norte de Tenerife, todo ello en consonancia con los 17 Objetivos de desarrollo sostenible marcados a nivel mundial en la Agenda 2030

VALORES

Los valores de AFEDES son:

- **Transparencia:** Su gestión, decisiones y actuaciones son participativas, públicas y transparentes. La presentación justificada de las actividades y la visibilidad de la inversión de los fondos económicos convierte a AFEDES en una organización digna de confianza para todos sus públicos.
- **Cooperación:** Su actitud es receptiva y de cooperación con otras entidades y agentes sociales. La naturaleza de la organización lleva a AFEDES a establecer lazos de colaboración tanto con organizaciones públicas como privadas para beneficio de la comunidad.
- **Integración:** El marcado carácter social de AFEDES se centra en la integración de los colectivos con un mayor riesgo de exclusión. La superación de las barreras psicológicas o los prejuicios es una temática prioritaria en la entidad. Todas sus acciones se desarrollan y orientan a fomentar y transmitir valores sociales como la igualdad de oportunidades, accesibilidad, cooperación, tolerancia, solidaridad, empleabilidad y respeto al medio ambiente.
- **Cercanía:** El trato a los usuarios de los servicios de AFEDES sobrepasa el mero asesoramiento y se aleja de la frialdad característica de grandes empresas. El interés de los profesionales de la organización es profesional y también humano.
- **Innovación:** El trabajo se orienta a la mejora continua en todos los procesos de la organización.
- **Profesionalidad:** Se rige por principios de rigor, eficacia, eficiencia y excelencia.
- **Igualdad:** Justicia social y no discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades para todas las personas que forman la sociedad en su conjunto.
- **Respeto al Medioambiente:** Todas nuestras actividades se realizan teniendo en cuenta los impactos que generamos en el medioambiente y proponemos buenas prácticas para un uso racional de los recursos y un adecuado tratamiento y segregación de los residuos generados.

Catalina de Lorenzo-Cáceres

Directora General