

Política De Calidad

FERMAD, es una organización no gubernamental y sin ánimo de lucro, constituida en 1986, declarada de utilidad pública por el excelentísimo Ayuntamiento de Madrid (22/Marzo/1991) y por el Ministerio del Interior (8/Marzo/2000).

Integrada por 23 asociaciones con una finalidad común: buscar respuesta a las necesidades detectadas en el campo de las adicciones. Desarrolla actividades dirigidas a familiares de personas con problemas de adicción, personas con problemas de adicción en tratamiento en la red de adicciones, asociaciones que trabajan en el campo de las adicciones y promoción de voluntariado.

Para cumplir su misión y alcanzar su visión, la Dirección de FERMAD ha implantado y mantiene un sistema de gestión de la calidad basado en Norma ONG Calidad y ha establecido esta política de calidad, donde se compromete a:

- Velar por el cumplimiento de la misión organizativa preservando sus principios y los de la Norma ONG Calidad y orientando todos sus esfuerzos a los fines estatutarios de la plataforma.
- Enfocar su estrategia, políticas, servicios y procesos a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.
- Asignar los recursos suficientes y necesarios a las políticas, procesos y servicios para garantizar la calidad de su trabajo y en especial la satisfacción de sus usuarios y usuarias.
- Garantizar la preparación, capacitación y el desarrollo de sus profesionales para asegurar la calidad de su actividad, así como su satisfacción.
- Facilitar los canales, herramientas y vías de comunicación interna y externa que impliquen una imagen realista y transparente de la

organización y visibilice su labor, dando ejemplo desde dentro y con un impacto externo.

- Disponer de un sistema de gestión documental que evidencie de forma objetiva la calidad de su trabajo y esté continuamente actualizado y controlado.
- Desarrollar un modelo de trabajo basado en la mejora continua que impregne a todas las áreas de la organización a través de la planificación, la ejecución, la evaluación, la revisión y la mejora de sus procesos a todos los niveles de la organización y del propio sistema que lo gestiona y coordina.