

POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad nace de la Misión, de la Política y Estrategia, y de la convicción de las personas que forman la organización. ALUCOD siempre ha tenido presente el poder dar respuesta a las necesidades de sus clientes y de los diferentes grupos de interés, a través de una atención integral de calidad, circunstancia que es vinculante a la planificación y despliegue de procesos de mejora continua.

Para garantizar esta premisa, se promoverá la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en toda la organización, que consolide la filosofía de que el reconocimiento o acreditación de la calidad es una consecuencia del trabajo de mejora y no un fin en sí mismo.

La Junta Directiva y profesionales formados en calidad deciden adoptar el modelo EFQM; por su flexibilidad, por su influencia en toda la organización y no sólo en algunos de sus procesos, como estructura del sistema de gestión de la organización, y porque sus conceptos fundamentales casan perfectamente con la filosofía de la entidad. Los líderes de la entidad se implican personalmente para garantizar el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la organización participando en todas las acciones que se llevan a cabo en este sentido. Son un modelo de referencia para las personas de la entidad, en el desarrollo y aplicación de sus principios éticos y valores, al colaborar de manera activa y desinteresada en el cumplimiento de la misión. También son los que interactúan con los partners y representantes de la sociedad a la vez que establecen y participan en las alianzas, contribuyendo de esta forma a poner de manifiesto la responsabilidad social de la organización.

Los drogodependientes o personas con otras conductas adictivas y sus familias, son los principales clientes de nuestros servicios, la satisfacción de

sus necesidades y expectativas son los objetivos finales. Los líderes de la entidad tienen en cuenta el desarrollo de las personas, se comprometen a alinear los planes de recursos humanos con la política y estrategia, a implicar a los trabajadores en el desarrollo de la organización, a facilitar una formación acorde a su puesto de trabajo, y a que su opinión tenga un alto grado de influencia en las decisiones que se tomen.

Para ello se asegura que los profesionales que se contratan, reúnan el perfil adecuado para el puesto de trabajo que van a desarrollar, que haya un clima que favorezca el trabajo en equipo, equilibrio entre la plantilla de trabajadores, realización y desarrollo personal, corresponsabilidad en los éxitos y fracasos de la organización, satisfacción de necesidades y expectativas, en definitiva propiciar una serie de condiciones que puedan paliar alguna desventaja, como la económica, con otros mercados. Aún siendo un reto de la directiva la equiparación de salarios, con profesionales de otros sectores que tengan mejores condiciones. En la política de ALUCOD siempre ha estado presente buscar aliados, desde las administraciones locales, autonómicas y nacionales, hasta los diferentes recursos públicos y privados que pudieran ayudar al desarrollo organizacional de la entidad.

En este sentido, siempre será objetivo de ALUCOD consolidar las ya existentes (PNSD, Secretaría Técnica del PIDCA, Ayuntamiento, UNAD y FEXAD) y crear nuevas alianzas a través de la pertenencia a redes y plataformas del ámbito de las drogodependencias, u otros ámbitos con principios y valores similares, que fortalezcan la entidad, velen por sus intereses y faciliten el cumplimiento de su misión.

En referencia a los recursos propios, la entidad se plantea en su Plan Estratégico, optimizar los talleres ocupacionales y crear una empresa de inserción con un doble objetivo: por un lado fortalecer la fase de inserción laboral de los usuarios, y por otro aumentar la autonomía económica de la

entidad con respecto a la administración. En referencia a los procesos, se van a diseñar, desplegar y mejorar los procesos estratégicos, claves y de soporte que contempla la organización en su esquema general, para ello se establecerá una sistemática de gestión en la que se pongan indicadores y objetivos de rendimiento, encaminados a satisfacer plenamente a sus clientes y demás grupos de interés. La forma de garantizar que se está implementando la política de calidad es analizar los resultados que se están dando en los diferentes grupos de interés: clientes, personas, sociedad y resultados clave de ALUCOD.

La dirección de la entidad deberá dotar a las personas de todo lo necesario para que alcancen los resultados planificados. Dichos resultados nos servirán para poder empezar a establecer tendencias con otros años, y compararnos con otras entidades del sector, tanto en Extremadura como en el resto de España, para ello sería conveniente colaborar con UNAD en el archivo que está creando para tal fin. Se utilizarán los resultados alcanzados para mejorar el rendimiento futuro de ALUCOD. Es conveniente desarrollar unas líneas de comunicación interna y externa que permita el traspaso de información en toda la entidad, así como establecer un flujo de comunicación con los diferentes grupos de interés.

En este sentido habrá que potenciar las encuestas a clientes, personas, página web, reuniones de coordinación, protocolos de comunicación de incidencias, creación de herramientas que permitan sistematizar las relaciones con los diferentes colaboradores, etc., y se puedan condensar en un pre-plan de comunicación. Esta política de calidad será el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad de nuestra Asociación. Así pues se comunicará a toda la entidad y se revisará continuamente para comprobar que todas las acciones que se ponen en práctica en este sentido, emanan de dicha política