

POLÍTICA DE CALIDAD

La Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA establece la calidad sobre el conjunto de características de los servicios y actividades que presta la organización y que contribuyen al cumplimiento de su misión: mejora de la calidad de vida de las **Personas con trastorno Mental y de sus Familias, defensa de sus derechos y representación del movimiento asociativo**, así como sobre las características del Sistema de Gestión.

La Confederación, además, entiende la calidad como la **satisfacción de las necesidades y expectativas** de sus Grupos de Interés y en especial de las entidades del movimiento asociativo. Se orienta a la excelencia a través de una política estratégica periódicamente actualizada, la cual se despliega a través de sus procesos.

La **colaboración** y la **integración** de todas las personas de la Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA en la organización y su participación en la mejora de las actividades son medios fundamentales que buscan el desarrollo de la política de calidad. De igual manera, la **comunicación abierta**, la **estructura de la organización flexible**, y una **formación y capacitación permanente** de su equipo técnico debe permitir que la organización cuente con personas capaces de proporcionar respuestas y resultados eficaces y eficientes a los requisitos de sus Grupos de Interés. Por esta razón, es imprescindible la **difusión de la política de calidad** a todos los niveles de la organización, con el fin de que sea entendida, implantada y mantenida.

La ejecución de la política de calidad de la Confederación se realiza mediante el mantenimiento y la mejora continua de un sistema de gestión de la calidad basado en la excelencia, cuya estructura y organización se diseña tomando como referencia el **modelo EFQM** a través de sistemáticas **autoevaluaciones** y el desarrollo de **proyectos de mejora**.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Confederación está orientado a la **gestión por procesos** como herramienta que permite asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus Grupos de Interés, con especial orientación al cliente y a la participación en el proyecto de la Confederación de todas las personas que forman parte de ella.

La **Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA** revisa y actualiza permanentemente sus herramientas de la calidad para mejorar continuamente su sistema de gestión.

El compromiso de la Confederación por mantener una escucha permanente de sus Grupos de Interés implica el análisis sistemático de su grado de satisfacción con los servicios y actividades de la Confederación a través de cuestionarios, entrevistas individuales, grupos focales y otras herramientas de recogida y análisis de información.

La Confederación se compromete, no sólo a cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, sino también a incluir en su modelo de gestión principios y herramientas relacionados con la **gestión ética y socialmente responsable**, tales como la adhesión al **Código Ético de las ONG de Voluntariado**, a los principios del **Pacto Mundial** y a la declaración de compromiso por la calidad de la **Plataforma de Organizaciones de Acción Social**, así como la participación en las actividades de análisis externo de **transparencia y buenas prácticas** por parte de la **Fundación Lealtad**.

La política de reconocimiento externo de la calidad está basada en el Sello de Excelencia Europea EFQM, que reconoce la gestión excelente de las organizaciones y proporciona una visión global para impulsar y estimular la mejora continua hacia la excelencia.

Para dar cumplimiento a la política de calidad, todas las personas y áreas de la Confederación tienen la responsabilidad de llevar a cabo las actividades que les sean encomendadas y, para ello, la Dirección de la Confederación debe proporcionar a sus colaboradores los medios y recursos necesarios para el desarrollo de sus responsabilidades.

Madrid, 30 de abril de 2016