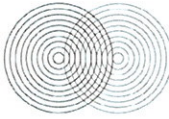




El Consejo Rector del Instituto Alicantino de la Familia, como órgano competente de la planificación, programación y coordinación de actividades de este Instituto, es consciente de la importancia que los servicios que se prestan tienen para el cumplimiento externo de su misión y para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos de la provincia. Por ello, considera imprescindible que se continúen gestionando los servicios que se prestan de un modo sistemático, según un Sistema de Calidad basado en la serie de normas ISO 9000, tal como lo hacía hasta entonces el Servicio de Atención a la Familia.

El mencionado Sistema de Gestión de Calidad debe responder a los ocho principios fundamentales de la Gestión de Calidad:

1. Enfocar los servicios a **satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.**
2. Mantener un **liderazgo** que impulse adecuadamente el propósito de la organización
3. **Participación activa de todo el personal**
4. **Enfoque basado en procesos:** los resultados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como procesos.
5. Desarrollar y mantener un **Sistema enfocado hacia la gestión**, ya que la gestión de los procesos como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización y al logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua**, que debe ser un objetivo permanente.
7. **Enfoque basado en datos y en hechos:** las decisiones deben ser tomadas basándose en el análisis de los datos y la información.
8. **Establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores**, puesto que son interdependientes con la organización. Una relación beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.



INSTITUTO  
ALICANTINO DE  
LA FAMILIA  
PEDRO HERRERO

dl  
DIPUTACIÓN  
DE ALICANTE



## POLITICA DE CALIDAD

Con estos principios fundamentales se pretende modernizar la Administración Local, en concreto los servicios ofrecidos desde este Instituto, dentro del marco legal y cumpliendo con las normativas y estándares de calidad aplicables.

Para el cumplimiento de estos Principios Fundamentales se designa al Gerente y/o Director del Instituto como máximo ejecutor, para que, con independencia de otras responsabilidades, asegure que se establece, implanta y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad. Junto con el Responsable de la Calidad, desarrollan los objetivos específicos y los planes de actuación que correspondan, para cumplir los Principios Fundamentales y las estrategias para lograrlos.

La Presidenta de la Diputación Provincial de Alicante, como Presidenta del Consejo Rector, se compromete a comprobar el cumplimiento de la Política de la Calidad, de la consecución progresiva de los objetivos y del desarrollo del Sistema de la Calidad. Se compromete además, a facilitar los recursos adecuados para cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en la Política de la Calidad aquí definida, dentro de las limitaciones presupuestarias y los criterios de eficiencia.

Todo el personal del Instituto es responsable de la aplicación de esta Política de la Calidad, cada uno, al nivel que le corresponda en el Sistema de la Calidad implantado en su área de responsabilidad.

En San Juan de Alicante, a 07 de mayo de 2013

Dña. Luisa Pastor Lillo

Presidenta de la Diputación de Alicante