

## DECLARACIÓN POLÍTICA DE CALIDAD ASOCIACIÓN H-AMIKECO MADRID

La Asociación **H-Amikeco**, **Asociación para la Promoción de las Relaciones Humanas**, inscrita en el Registro General de Asociaciones del Ministerio del Interior, con nº: **584426** y declarada de **Utilidad Pública** por orden del Ministerio del Interior de fecha 26 de marzo de 2010, destaca entre sus líneas de actuación la de los **Programas de Atención y Tratamiento a la Violencia**, respecto a la cual tiene un alto grado de compromiso y voluntad de eficiencia.

Ha definido su misión como:

Prestación de servicios de calidad para un tratamiento psicológico de las personas que hayan ejercido comportamientos violentos, de modo que adquieran recursos para desarrollar comportamientos alternativos a la violencia, haciéndose responsables de su conducta, consiguiendo mejores formas de relación interpersonal y en conjunto contribuyendo a una sociedad igualitaria, justa y menos violenta.

La Junta Directiva apoya la presente política de calidad para establecer y seguir los procesos formalmente definidos en el Sistema de Gestión de Amikeco (SGA), y alcanzar efectividad en la prestación del servicio en base a principios de legalidad, eficacia, eficiencia y satisfacción de clientes y usuarios.

La responsabilidad adquirida compete a la calidad del servicio prestado desde la Asociación, teniendo como objeto la eliminación de incidentes críticos que resten efectividad, así como el control de quejas y reclamaciones por parte de los clientes con una adecuada atención y respuesta ante las mismas, atendiendo a los criterios de transparencia informativa y compromiso con los objetivos de cada programa y persona.

La Asociación y su Junta Directiva se comprometen a garantizar la legalidad, el ajuste a los requisitos reglamentarios y a los criterios de eficacia y calidad de los procesos llevados a cabo con el fin de cumplir con la Política de Calidad y facilitar la Gestión que de la misma se derive; habilitando los recursos necesarios y designando a las personas responsables conforme a los procesos formalizados, mediante protocolos y documentación que acrediten su aplicación y resultados y garanticen la satisfacción de clientes y usuarios en los programas de tratamiento que lleva a cabo con personas condenadas por delitos de violencia.

H-Amikeco Madrid, 10 de noviembre de 2017