

POLITICA DE CALIDAD

La Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD) se compromete, como entidad pública referente en la prestación de medidas de apoyo y dentro de sus competencias legales, a prestar un servicio de calidad que dé respuesta a las necesidades y expectativas de las personas curateladas. La propia Ley 1/2023, de 15 de febrero, de creación de la Agencia, contempla entre sus principios rectores el de eficiencia y calidad, indicando que actuará con *“criterios que permitan la evaluación a través de indicadores de seguimiento y con el objetivo de alcanzar la mayor cuota de calidad en el servicio público que tiene encomendado”*.

La Dirección, consciente de las nuevas expectativas en materia de servicios sociales y de avance hacia la plena inclusión de las personas con discapacidad, quiere impulsar una etapa en que la calidad aglutine todos nuestros esfuerzos. Será nuestro objetivo trabajar según los requisitos de la **norma UNE- EN- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad** y asegurar que los servicios que prestamos cumplen con los requisitos legales, reglamentarios y con las especificaciones de las personas con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y sus familiares.

En virtud de esta Política de Calidad, la AMAPAD se compromete a:

1. Proporcionar una atención integral a las personas a las que presta apoyo la Agencia en el marco de su competencia, asegurando la calidad del servicio prestado, el establecimiento de procesos adaptados y eficaces, así como el cumplimiento de un programa basado en la mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Proporcionar los recursos humanos y materiales que sean necesarios para satisfacer las necesidades de las personas a las que apoyamos.
3. Impulsar la formación continua del personal de la Agencia para el mejor desempeño de su actividad y su mayor capacitación.
4. Mantener y actualizar los recursos técnicos.
5. La selección adecuada de los proveedores mediante criterios objetivos de evaluación de sus servicios.

La presente Política de Calidad se difunde a todo el personal de la Agencia mediante comunicaciones internas de la misma, asegurando su total entendimiento, así como a todas las partes interesadas.

Las personas a las que apoyamos son nuestra razón de ser y su satisfacción, inclusión social y bienestar nuestros objetivos prioritarios.

Firmado:

La Directora de la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad

Firmado digitalmente por: RIVERO FLOR ENCARNACIÓN
Fecha: 2026.01.16 11:05

Encarnación Rivero Flor

