

PLAN DE CALIDAD

La Dirección de Diaconía aprueba y comunica la presente política, como compromiso de su camino hacia la EXCELENCIA en el desarrollo de su actividad en el Tercer Sector, por medio de la intervención con los colectivos de refugiados, víctimas de trata, migración en general, población en riesgo de exclusión y voluntariado.

Conscientes de la importancia de la calidad para la buena gestión de los procesos, hemos tomado como referentes los requisitos de la **Norma ISO 9001:2015** para las actividades que desarrollamos.

Desde nuestros **Valores** que concretamos en:

- Pluralidad: Entendida como la unidad en la diversidad
- Compromiso social: Entendido como la expresión visible de la fe cristiana y materialización del amor a Dios y al prójimo.
- Excelencia: Como expresión de nuestro buen hacer, profesionalidad y voluntariedad.
- Honestidad: Entendida como la transparencia tanto en el plano moral como profesional; en nuestro trabajo y en la información ofrecida a nuestros financiadores, patrocinadores, administraciones públicas, a las entidades miembro y a la sociedad.
- Coherencia: Concebida como la total consonancia entre lo que somos y lo que decimos ser, lo que hacemos y lo que decimos hacer.
- Trabajo en red: Capaz de generar sinergia entre las entidades
- Voluntariado: Siendo este el capital principal de las entidades miembro de Diaconía; contribuyendo al desarrollo personal, social y profesional de las personas voluntarias.

Como principios estratégicos de calidad, establecemos los siguientes:

- La Dirección de la entidad asume el liderazgo y seguimiento de la Calidad.
- La mejora continua, reconocida en el Sistema de Gestión de Calidad, es una prioridad para la que se establecen revisiones anuales.
- Aunque el liderazgo y seguimiento sea competencia directa de la Dirección, las personas que integran la organización participarán de manera proactiva y continuada en el logro de los objetivos definidos para calidad.
- En total transparencia, se compartirá con todas las personas de la entidad la información de la política, objetivos y logros de calidad.

Asumimos, por tanto, los **Compromisos** de:

- **Asignar los recursos suficientes** y necesarios a las políticas, procesos y servicios para garantizar la calidad de su trabajo y en especial la satisfacción de los diferentes colectivos de atención con los que trabajan nuestras entidades miembros.
- **Velar por el cumplimiento de la misión organizativa** preservando sus principios y orientando todos sus esfuerzos a los fines estatutarios de la asociación.
- **Concienciar e implicar a todas las personas de la entidad** en la importancia de la excelencia, la calidad y la Protección Medio Ambiental en la organización, así como en la mejora continua del sistema de gestión de calidad integrado implantado.
- **Difundir la presente política** de calidad, tanto internamente en la organización, como a otras **partes interesadas**.
- Gestionar, desarrollar y aprovechar el **potencial de las personas** de la organización, disponiendo para ello de los **recursos necesarios** para su formación y desarrollo.
- Establecer **objetivos y acciones encaminadas a la mejora continua**, evidenciada mediante el uso de indicadores y de una gestión y control eficaz de sus procesos.
- Cumplir con los **requisitos de los clientes** y otras partes interesadas, **satisfaciendo sus necesidades y expectativas** y cumpliendo con los **requisitos legales y reglamentarios** que le son de aplicación con la mayor eficacia.
- Adecuar el sistema de gestión integrado a la naturaleza y el **nivel de riesgos** incluidos los medioambientales que puedan existir en Diaconía.

La dirección de Diaconía y su equipo somos conscientes de que este es un camino para incrementar la **Cultura de Calidad** de todo el personal de la entidad.

01 Junio 2021