

## Política de Calidad

En Diaconía entendemos la calidad como un compromiso transversal que orienta todas nuestras actuaciones hacia la excelencia, la transparencia y la mejora continua, en beneficio de las personas y colectivos con los que trabajamos: refugiados, víctimas de trata, personas migrantes, población en riesgo de exclusión y voluntariado.

Tomamos como referencia los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, adaptándolos a la realidad del Tercer Sector y a nuestra misión.

## Nuestros Valores

- Pluralidad: unidad en la diversidad.
- Compromiso social: como expresión visible de la fe cristiana y del amor a Dios y al prójimo.
- Excelencia: profesionalidad y rigor en el buen hacer.
- Honestidad: transparencia ética y profesional, hacia dentro y hacia financiadores, administraciones y sociedad.
- Coherencia: consonancia entre lo que decimos y lo que hacemos.
- Trabajo en red: creando alianzas que multiplican el impacto junto a entidades, administraciones y agentes sociales.
- Voluntariado: motor y capital principal de nuestra acción social.

## Principios de Calidad

- La Dirección asume el liderazgo y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La mejora continua es un eje central, mediante revisiones periódicas y aprendizajes compartidos.
- Todas las personas de la organización participan de manera activa en la consecución de los objetivos de calidad.
- La transparencia guía la comunicación interna y externa de políticas, objetivos y logros en calidad.

## Compromisos

- Recursos y medios: asignar lo necesario para garantizar la calidad de procesos y servicios.
- Misión y fines: velar porque todo lo que hacemos esté alineado con nuestra misión y principios.
- Participación y cultura de calidad: implicar y formar a cada persona de la entidad en excelencia, sostenibilidad y mejora continua.

- Voluntariado: cuidar y fortalecer al voluntariado, con buena acogida, formación y acompañamiento, como parte esencial de la gestión de calidad.
- Gestión de personas: promover el desarrollo y aprovechamiento del potencial de nuestro equipo humano mediante formación y acompañamiento.
- Mejora continua con evidencias: establecer objetivos medibles, indicadores y acciones de seguimiento.
- Cumplimiento normativo: atender de forma eficaz los requisitos legales y los compromisos adquiridos con la sociedad y con quienes confían en nosotros.
- Gestionar los riesgos de manera responsable, incluyendo los medioambientales.
- Impacto social: avanzar de forma progresiva hacia la evaluación del impacto social de nuestras intervenciones como parte de la cultura de calidad, porque lo que importa son las personas y los cambios reales en sus vidas.

Con esta política, la Dirección y el conjunto de la organización manifestamos nuestro compromiso con la calidad como un camino compartido para generar confianza, sostenibilidad e impacto social positivo.

Madrid, 26/08/2025