

## POLÍTICA DE CALIDAD

### OBJETO

En el presente documento se manifiestan las intenciones globales y las orientaciones que constituyen la política de calidad de Diaconía Madrid para sus actividades, la cual es coherente con los principios, valores y con la voluntad de proyección social de la organización. Ha sido formulada en acuerdo con la dirección, los empleados y personas voluntarias y busca asegurar:

- a) Que es adecuada al propósito de la organización.
- b) Que incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- c) Proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- d) Ser comunicada y entendida dentro de la organización.
- e) Que es revisada para su continua adecuación.

### DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- Norma ONG Calidad.
- Estatutos institucionales.
- Plan Anual de Calidad.
- Plan Estratégico.

### DESARROLLO

Diaconía Madrid establece su misión, visión y política de calidad como se describe a continuación.

Nuestra **misión** “defender los derechos de los grupos y personas más desfavorecidos, promover la participación en el ámbito de la Acción Social, generar cambio social, representar a sus organizaciones ante los poderes públicos y liderar a éstas en torno a un proyecto compartido”.

Nuestra **visión** “ser una organización de referencia para las entidades evangélicas de Acción Social, de forma que encuentren en nuestra organización un cauce que multiplique los efectos positivos de la acción social en la Comunidad de Madrid”.

Nuestra **política de calidad**, “somos un equipo comprometido en lograr la satisfacción de nuestras entidades miembro, a través de la prestación de servicios competitivos, orientados a la promoción y apoyo de sus iniciativas y el desarrollo del tercer sector, mediante el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos por la organización”.

Como principios estratégicos de calidad, establecemos los siguientes:

- La dirección asume el liderazgo de la Calidad.
- La mejora continua de la Calidad es un objetivo prioritario para el cual se establecen metas anuales en el Plan de Calidad.
- Se promueve la participación de toda la organización en el logro de los objetivos de calidad previstos.
- Se facilita al personal la información de la política, objetivos y logros de calidad, para asegurar un esfuerzo conjunto.

### OBJETIVOS DE CALIDAD

Para cumplir su misión y alcanzar su visión, Diaconía Madrid ha implantado y mantiene un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ONG Calidad y ha establecido esta política de calidad, donde se compromete a:

- Velar por el cumplimiento de la misión organizativa preservando sus principios y orientando todos sus esfuerzos a los fines estatutarios de la asociación.
- 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.
- Garantizar la preparación y el desarrollo de sus profesionales para asegurar la calidad de su actividad, así como su satisfacción.
- Facilitar los canales, herramientas y vías de comunicación interna y externa que impliquen una imagen transparente de la organización y visibilice su labor, dando ejemplo desde dentro y con un impacto externo.
- Disponer de un sistema de gestión documental que evidencie de forma objetiva la calidad de su trabajo y esté continuamente actualizado y controlado.
- Desarrollar un modelo de trabajo basado en la mejora continua que impregne a todas las áreas de la organización a través de la planificación, la ejecución, la evaluación, la revisión y la mejora de todos sus procesos a todos los niveles de la organización y del propio sistema que lo gestiona y coordina.