



POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección de la ONG de Desarrollo Fiet Gratia 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 víctimas y posibles víctimas de trata, mujeres en situación de vulnerabilidad en contextos de prostitución, víctimas de violencia de género, 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.

Concretamos nuestros **Valores** en:

- **Compasión:** Entendida como la identificación con la necesidad de las personas y el impulso por el que nos sentimos movidos a actuar por aquellas que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad.
- **Excelencia:** Gestión eficaz y eficiente de nuestro recursos y servicios, a través de un equipo de profesionales cualificados, con un sistema de mejora continua.
- **Disponibilidad 24h:** Compromiso a prestar nuestra atención y ayuda en cualquier momento del día y cualquier día del año.
- **Horizontalidad:** confiamos en una estructura organizacional horizontal en nuestro equipo, promoviendo la autonomía e interdependencia de las personas para el alcance de los objetivos de la organización.
- **Transversalidad:** Entendida como la integración y correlación de todos los equipos de trabajo para el alcance de los objetivos y la evitación del surgimiento de cajas/departamentos estancos.



- **Transparencia:** Entendida como comunicación y responsabilidad, compartiendo siempre la información necesaria y promoviendo mecanismos de participación.
- **Ambiente de confianza y apoyo:** creando un espacio de seguridad entre los trabajadores/as para la comunicación, aportación y confrontación.
- **Sostenibilidad:** Entendida como el compromiso de optimización de recursos, en la búsqueda de un equilibrio para la viabilidad futura.
- **Trabajo en Red:** Generando sinergias de colaboración entre diferentes entidades y administraciones.

Como **principios estratégicos** de calidad, establecemos los siguientes:

- La Dirección de la entidad asume el liderazgo y seguimiento de la Calidad.
- Implicación de todos los profesionales, en el desarrollo de sus competencias, para la consecución de los objetivos definidos.
- Orientación principal a la satisfacción de necesidades de los Grupos de Interés definidos.
- Espíritu de mejora continua.
- Creación de valor del equipo humano.

Por tanto, asumimos los **Compromisos** de:

- Definir e implementar correctamente los procesos y procedimientos para alcanzar de una manera más eficaz los objetivos y resultados.
- Analizar riesgos y oportunidades.
- Desarrollar el potencial de las personas de la Organización, a través de planes formativos, para su crecimiento personal y laboral.



- Velar por el mantenimiento de la cultura organizativa, cumpliendo el propósito, visión y valores.
- Fomentar la implicación de todas las personas de la Organización en la importancia de la calidad y excelencia, mejorando así la eficiencia en la prestación de los servicios.
- Establecer objetivos e indicadores enfocados en la mejora continua.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Velar por el cumplimiento de los requisitos legales.
- Difundir la presente política de calidad entre todo el equipo humano de la Organización.

Fiet Gratia está convencido de que este es el camino para implementar la Cultura de Calidad de todo el personal de la Organización, y, para que conste, firma la presente Política de Calidad.

Septiembre de 2021




D. Ezequiel Escobar Bellshaw
Director Ejecutivo

