

### **POLÍTICA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ACCEM**

*La Dirección de Accem, consciente del compromiso que contrae con sus clientes como usuarios/ financiadores de los diferentes Programas de Atención Directa, Acogida, Formación, Inserción Sociolaboral, Participación y Movilización, establece como objetivo prioritario la satisfacción de sus necesidades y expectativas, cumpliendo con rigor todos los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación a las actividades que realiza.*

*El cumplimiento de este objetivo requiere la orientación de todas las actuaciones desarrolladas en la Organización hacia nuestros clientes. Para lograr este fin, la Dirección de Accem establece su compromiso para el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en el modelo definido por la Norma UNE-EN-ISO 9001: 2015. Este sistema de gestión está basado en los siguientes principios:*

- Todas las actuaciones desarrolladas por la Organización deben estar orientadas directa o indirectamente a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.*
- La calidad, y fundamentalmente su mejora, debe entenderse como un objetivo a cumplir permanentemente, de forma participativa, por todo el personal adscrito a la Organización.*
- Deben desarrollarse políticas tendentes a lograr la motivación y el compromiso de todos sus miembros en el desarrollo, aplicación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.*
- Debe tenderse hacia un sistema de gestión orientado hacia los procesos. Los servicios prestados por la Organización deben ser gestionados como procesos, de forma que se asegure un mayor control sobre su eficacia y eficiencia.*
- La mejora continua debe considerarse como un objetivo permanente de la organización.*
- Debe fomentarse el trabajo coordinado con los proveedores que prestan sus servicios a Accem, con el fin de desarrollar y mejorar de forma conjunta los respectivos procesos.*
- El sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo esta Política de Calidad, será revisado periódicamente por la Dirección, con el fin de evaluar su eficacia para cumplir con el objetivo de satisfacción del cliente y establecer las medidas de mejora oportunas para asegurar su continua adecuación a las necesidades de la Organización.*

*El Sistema de Gestión de la Calidad desarrollado, se encuentra definido en el Manual de Calidad y en los procesos y procedimientos asociados, siendo todos estos documentos de obligado cumplimiento para todos los miembros de esta Organización.*

*El alcance del sistema de gestión de calidad está definido para: Servicio de gestión integral de ayuda a refugiados, inmigrantes, y otros colectivos en situación o riesgo de exclusión social, en todas las fases involucradas desde la captación de recursos, hasta la redacción de las memorias técnico-económicas finales. En las Áreas de Programas, Internacional, Campañas y Comunicación, Recursos Humanos y Gestión y Administración, y en los Territorios de Andalucía, Aragón, Asturias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Ceuta, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana, Extremadura, Euskadi, Galicia, Melilla y Región de Murcia.*

*La Dirección de Accem asume como propios los objetivos y principios establecidos en esta Política de Calidad, comprometiéndose a proporcionar todos los recursos necesarios para lograr su cumplimiento.*

01 de julio de 2017

*La Directora de Accem.  
Julia Fernandez Quintanilla*