

## POLITICA DE CALIDAD

Definimos esta política de calidad con el fin de mejorar la confianza y satisfacción de todas las personas beneficiarias de los proyectos, así como del equipo profesional, las voluntarias y otras partes interesadas. Para ello hemos adquirido el compromiso de liderar un plan de mejora continua mediante un Sistema de Gestión de Calidad, que busca satisfacer las necesidades de nuestras usuarias y cumplir todos los requisitos legales exigidos en la norma UNE- EN- ISO 9001:2015.

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad alcanza a la **prestación de servicios y recursos para garantizar la atención a personas en situación de exclusión social, especialmente mujeres procedentes de contextos de prostitución y víctimas de trata de seres humanos con fines de explotación sexual.**

Consciente de la importancia de lograr los niveles de calidad en los servicios ofrecidos, definimos la misión, la visión y los valores en los que nos fundamentamos:

La MISIÓN de **VILLA TERESITA** es promover el crecimiento humano y espiritual de las personas que sufren exclusión social especialmente mujeres procedentes de contextos de prostitución y víctimas de trata y favorecer su inclusión social e inserción laboral a través del acercamiento, acogida y asistencia integral, así como la sensibilización y denuncia de las vulneraciones de los Derechos Humanos que generan explotación y exclusión.

Los VALORES de **VILLA TERESITA** se fundamentan en los principios del humanismo cristiano y son: centralidad de la persona y el respeto a sus ritmos y circunstancias, ajeno a juicios, sororidad como vía para el alcance del desarrollo social y personal, trabajo en equipo como medio para lograr objetivos individuales y colectivos, denuncia de situaciones de injusticia y explotación, trabajo en red, creatividad, interculturalidad, cualificación, competencia, participación y conducta ética.

### LA VISION de **VILLA TERESITA**:

- Mostrar nuestro compromiso con las mujeres que sufren exclusión y explotación, siendo una entidad orientada hacia el apoyo y acompañamiento individualizado e impulsando y promoviendo la creación de servicios según las necesidades que ellas mismas expresan.
- Potenciar los planes integrales con las mujeres, para posibilitar su autonomía e integración social
- Convertirnos en una entidad especializada de referencia en la intervención con mujeres en exclusión social, prostitución y víctimas de trata.

Para cumplir lo anterior se marcan las siguientes directrices respecto al Sistema de Gestión de Calidad:

- Transmitir la importancia de mejora de los procesos evitando la existencia de fallos en el sistema.
- Poner a disposición del personal los medios necesarios para una adecuada formación que les permita realizar las tareas con mayor eficacia y eficiencia, así como los medios físicos convenientes para el mejor desarrollo de estas tareas.
- Concienciar al personal de las responsabilidades de su puesto de trabajo e implicarlo en la gestión de la Calidad.
- Conseguir la colaboración del entorno para lograr un bienestar mayor de las personas beneficiarias.
- Lograr una mayor satisfacción de las personas beneficiarias, trabajadoras y familias.

**VILLA TERESITA** busca la mejora continua de todos los aspectos del SGC a través de la fijación de objetivos de calidad y su continua revisión dentro del marco establecido por este documento.

Así, es responsabilidad de la Dirección el correcto cumplimiento de estas directrices y de su implantación, que vincularán a todo el personal.

Dirección

02 de enero de 2024

