

La Dirección de **Culturas Unidas**, consciente de la relevancia que hoy en día tiene para la asociación satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios/as y entorno social, pone en juego los recursos necesarios para conseguir que sus actividades de **“Programas de familia e infancia, Integración Social, Interculturalidad, Cooperación y Formación”** obtengan un reconocimiento público definitivo mediante el establecimiento de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, basado en los requisitos que establece la norma **UNE-EN ISO 9001:2015**.

1. Introducción:

La Asociación social y cultural “Culturas Unidas” se compromete a dar servicios de alta calidad a sus miembros y a la comunidad en general. Reconocemos que la calidad es un factor fundamental para el buen funcionamiento y la reputación de nuestra asociación. Por esta razón, hemos establecido una política de calidad que define nuestros principios, compromisos y enfoque en busca de la excelencia en todas nuestras actividades y servicios.

Nuestra asociación se rige por los principios de transparencia, ética y responsabilidad social. Nos esforzamos por construir relaciones sólidas y de confianza con nuestros miembros y partes interesadas, y por ofrecerles un servicio que supere sus expectativas.

Además, buscamos ser reconocidos como un referente en nuestro campo de actuación, destacando por nuestra calidad, innovación y compromiso con la mejora continua.

La presente política de calidad establece los fundamentos de nuestro enfoque hacia la calidad y los objetivos que perseguimos en este ámbito. Nos comprometemos a implementar y mantener esta política en todos los niveles de nuestra asociación, y a asignar los recursos necesarios para asegurar su cumplimiento efectivo.

Estamos convencidos de que el cumplimiento de esta política de calidad nos permitirá fortalecer nuestra asociación, consolidar la satisfacción de las personas a las que atendemos y mantener la confianza de nuestras partes interesadas. Estamos comprometidos en lograr una mejora continua y en adaptarnos a los cambios y desafíos del entorno, siempre con el objetivo de ofrecer servicios de la más alta calidad.

A continuación, presentaremos los compromisos y responsabilidades que asumimos en nuestra política de calidad, así como los mecanismos que implementaremos para asegurar su cumplimiento.

2. El objetivo de la política de calidad

2.1. Consideramos a todas las personas e instituciones con las que trabajamos como el núcleo fundamental de nuestra asociación. Por lo tanto, nos comprometemos a comprender y satisfacer plenamente sus necesidades, expectativas y requisitos. Esto implica establecer canales de comunicación efectivos, realizar encuestas periódicas de satisfacción y recopilar su retroalimentación para identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas pertinentes. Nuestro objetivo es ofrecer servicios y actividades relevantes, útiles y de calidad, que permitan superar sus expectativas y fomentar su participación activa en la asociación.

2.2. Reconocemos la importancia de estas personas a través del impacto que producen los servicios y/o actividades de Culturas Unidas colaboradores/as patrocinadores/as, socios/as estratégicos/as, instituciones públicas y privadas y la comunidad en general. Nos comprometemos a comprender y atender sus necesidades, expectativas y preocupaciones, estableciendo una comunicación abierta y transparente. Buscamos establecer relaciones sólidas y mutuamente beneficiosas, promoviendo la confianza y el respeto. Asimismo, consideramos sus opiniones y comentarios para mejorar continuamente nuestros servicios y procesos, generando un impacto positivo y sostenible en nuestra comunidad.

2.3. La asociación se esfuerza por fomentar una cultura de mejora continua en todos los aspectos de nuestra operación. Esto implica que todos los miembros de la asociación, desde la dirección hasta el personal y el

voluntariado, asumen la responsabilidad de buscar constantemente oportunidades de mejora y aplicar acciones correctivas y preventivas de manera proactiva. Tenemos establecidos indicadores de desempeño y metas específicas para monitorear y evaluar nuestro progreso hacia la calidad. Asimismo, promovemos el intercambio de conocimientos, la innovación y el aprendizaje organizacional, para adaptarnos rápidamente a los cambios del entorno y mantenernos a la vanguardia en nuestro campo de acción.

3. Compromisos de la asociación

3.1. La Asociación Culturas Unidas se compromete a funcionar de acuerdo con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables, asegurando el cumplimiento de todas las obligaciones legales relacionadas con su actividad. Para lograr estos compromisos, estableceremos y mantendremos un sistema fuerte de gestión de cumplimiento legal, con un equipo de trabajo y una persona responsable de supervisar, gestionar e implementar los procedimientos y controles necesarios para garantizar que todas las actividades de la asociación se realicen de manera legal, transparente y ética.

Mantendremos una base de datos actualizada que incluya la información relevante, como leyes, reglamentos, estándares y normativas pertinentes. Esta base de datos estará disponible para todos los miembros y colaboradores/as de la asociación, lo que nos permitirá tener acceso fácil y rápido a la información necesaria para asegurar el cumplimiento.

4. Misión, Visión y Valores.

MISIÓN

Favorecemos la inclusión social y educativa de menores pertenecientes a colectivos vulnerables y sus familias, que viven en barrios con un alto nivel de inmigración. Para ello desarrollamos proyectos integrales e innovadores a través de los cuales trabajamos para prevenir el abandono y absentismo escolar, combatir el fracaso escolar, potenciar la educación en valores, impulsar la participación y el liderazgo de los menores y apoyar a todos los miembros de la familia a conseguir una integración sociolaboral-educativa real que les permita llevar una calidad de vida digna.

Fomentamos la participación activa de personas migrantes y autóctonas creando espacios de convergencia y convivencia, en los que se promueve la reflexión crítica que permite transformar realidades multiculturales e interculturales.

Impulsamos el intercambio de experiencias estableciendo sinergias desde la acción social, la educación para el desarrollo, la cooperación y codesarrollo y el desarrollo comunitario-

Promovemos la integración socio-laboral, a fin de que las personas que no cuentan con recursos para adquirir la formación que precisan, puedan tener acceso a una instrucción adecuada a sus tiempos y expectativas de poder acceder a un trabajo digno.

VISIÓN

Culturas Unidas se plantea como objetivo a futuro ser un referente en el campo de la integración socio-laboral-educativa de la infancia y las familias pertenecientes a colectivos vulnerables. Para ello trabajará en colaboración con otras entidades públicas y privadas

Aspiramos a ser referencia en procesos de participación ciudadana y empoderamiento de los colectivos más vulnerables, constituyéndonos como una entidad reivindicativa que muestre que la diversidad es una realidad factible, ayudando a construir un mundo múltiple en etnias, lenguas, costumbres, ideas, aspiraciones y creencias; múltiple en el trabajo; y en la creatividad. Aspiramos al desarrollo del conocimiento por encima de las limitaciones impuestas al pensamiento por prejuicios aceptados como verdades absolutas o inmutables.

Aspiramos a llevar esta Visión a nuestro entorno más próximo, entendiendo por este entorno tanto los barrios

donde estamos ubicados, como el medio inmediato personal en el que vivimos: familia, amigos/as, vecinos, compañeros/as de trabajo, difundiendo en este entorno valores educativos, culturales y éticos que puedan apoyar a reconstruir el tejido social y a influir positivamente en la sociedad, ayudando a generar verdaderos cambios sociales y personales que remarquen la diversidad de pensamiento, ideas y creencias.

Aspiramos a que las personas que atendemos trabajen para tener una vida digna y remen en la dirección adecuada para lograrlo.

VALORES

- Mejora continua hacia la **excelencia como forma de trabajar**, considerando los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios.
- Concienciación del personal de nuestra organización en cuanto a la importancia de una **gestión de la calidad eficaz** y de la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, de manera que posibilite la **Mejora Continua**.
- Compromiso con una sólida ética laboral, integridad y honestidad, así como con el **cumplimiento de la legislación y reglamentación** aplicable y otros principios que la organización suscriba.
- Todas nuestras actividades están regidas por los principios de:
 - Fomento del **pensamiento crítico**. Auspiciamos toda tendencia al desarrollo del conocimiento por encima de las limitaciones impuestas al pensamiento, por prejuicios aceptados como verdades absolutas o inmutables.
Cuestionar el mundo establecido es lo que nos hace avanzar como personas y como especie. Es muy importante aprender a cuestionar la propia manera de pensar y tratar de asimilar ideas nuevas y diferentes. Es sano incorporar en el aprendizaje la escucha activa y adquirir habilidades que nos permitan aprender por nosotros mismos y entender positivamente cualquier información, idea o evento nuevo.
Construir una conciencia crítica en la que seamos capaces de crear y transformar las diferentes realidades es un primer paso para construir una sociedad solidaria y no violenta.
 - Respeto a la **diversidad**. Somos una asociación donde conviven y trabajan personas migrantes y autóctonas desde el respeto y la diversidad a las diferentes culturas, lenguas, costumbres, ideas, aspiraciones; creencias, ateísmo y religiosidad de cada personas que colabora con Culturas Unidas. Esto supone un valor añadido como modelo de organización innovador y de intervención integradora concebida como buena práctica dentro de la propia entidad.
Reconocemos la diversidad personal y cultural y, por tanto, afirmamos las características propias de cada pueblo y persona, condenando toda discriminación que se realice en razón de la diferencia económica, racial, étnica, religiosa y cultural.
 - Fomento de la **Interculturalidad**. Creemos que el proceso intercultural es posible y trabajamos para transformar los espacios multiculturales en interculturales. La interculturalidad permite que las culturas se permeabilicen entre ellas y den origen a otra cultura más diversa, enriquecedora y participativa. Promovemos encuentros en los que cada cultura expone su forma de pensamiento y los puntos que tienen en común con otras formas de pensar.
 - Defensa de la **Igualdad**. Trabajamos en el día a día por un trato idéntico entre todas las personas, afirmando la igualdad entre ellas y trabajando para avanzar hacia un mundo de igualdad de oportunidades para todas las personas, superando la simple formalidad de iguales derechos ante la ley. Repudiamos toda forma de violencia entendiendo no solamente a la violencia física como único factor sino a la violencia económica, racial, sexual, religiosa, moral y psicológica como casos cotidianos arraigados. Afirmamos las características propias de cada pueblo condenando toda

discriminación que se realice en razón de la diferencia física, económica, racial, sexual, étnica y cultural.

- Fomento de la **Participación democrática** en los órganos de gobierno interno. Fomentamos un modelo organizativo en el que todas las personas implicadas en la asociación tengan acceso a espacios de participación y toma de decisiones, y vigilamos para que los mecanismos de elección y de nombramiento de nuestros órganos de gobierno sean verdaderamente transparentes y participativos. Promocionamos la Participación y Liderazgo de todas las personas socias, colaboradoras y voluntarias, así como de la infancia en las diferentes etapas de su desarrollo.
- Fomento de la **Independencia** respecto a cualquier instancia pública o privada, gobierno, partido político o empresa. Somos una asociación que defiende su autonomía y su capacidad de mantenerse fiel a sus objetivos, aunque nuestra independencia económica no sea total. Entendemos la independencia como un ejercicio de valentía, que asume las consecuencias de mantener la coherencia y de defender nuestros principios con respecto a cualquier instancia pública o privada, gobierno, partido político o empresa. Cooperamos con entidades sociales públicas y privadas para aunar esfuerzos en el logro de los objetivos. No consideramos estar sometidos a las presiones de actores a quienes nuestras acciones pueden no convenir
- **Transparencia** a todos los niveles de la organización. La transparencia y la rendición de cuentas forman parte de la filosofía de nuestra entidad. Ambas son aspectos claves para mantener la confianza y la credibilidad de la asociación ante sus socios, beneficiarios y organismos financiadores; así como ante la sociedad en general. En este sentido publicamos nuestras cuentas en la página web. Nos sometemos a una auditoría externa de cuentas desde el año 2017.

Realizamos evaluaciones externas con el objetivo de mejorar continuamente en la gestión e implementación de nuestros proyectos y programas.

Trabajamos para que los procesos de debate interno y de toma de decisiones se hagan con procesos transparentes y con una buena comunicación interna.

Se han establecido los mecanismos necesarios para que en toda la organización se conozca, comprenda y lleve a la práctica la Política descrita.

Madrid, a 18 de Julio de 2023



Fdo.: Itallo Felipe Damasceno Silva
Representante Legal