

POLÍTICA DE GESTIÓN DE CALIDAD

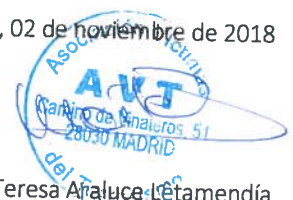
La Dirección de ASOCIACIÓN VÍCTIMAS DEL TERRORISMO, consciente de la relevancia que hoy en día tiene para la entidad satisfacer las necesidades y expectativas de sus asociados, pone en juego los recursos necesarios para conseguir que sus actividades, **servicios de atención psicosocial, jurídico-administrativo y comunicación** que satisfagan a todas sus partes interesadas a través del establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos que establece la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

Por ello, nos comprometemos a:

- Aunar a las familias víctimas del terrorismo para, de una forma colectiva, **reivindicar derechos y reclamar justicia**.
- **Prestar la ayuda necesaria**, ya sea moral o material, a todo aquel que lo necesite y haya sido víctima, él o alguno de sus familiares, de la acción terrorista en cualquiera de sus formas o manifestaciones.
- **Dar a conocer la situación moral** de las víctimas del terrorismo y sus familiares.
- **Colaborar y cooperar** con las entidades que redunden en beneficio de las víctimas del terrorismo.
- Realizar cuantos actos públicos, seminarios, conferencias y demás actividades en defensa de los intereses de la Asociación, así como manifestar la repulsa de las actividades terroristas y demás fines concomitantes.
- Promover y asistir en las acciones legales necesarias a favor del colectivo víctimas del terrorismo y de la sociedad en general, en procedimientos penales, civiles, administrativos, contencioso-administrativo, sociales, de trabajo, gubernativos, hipotecarios, hacienda, de jurisdicción voluntaria y de cualquier otra clase que se siga con motivo de acciones terroristas u organizaciones de la misma clase, no solo en España sino en cualquier país del mundo. Y, especialmente en los países miembros de la Unión Europea y de los países del continente americano, así como de los organismos internacionales, tales como Organización de Naciones Unidas y los tribunales internacionales de Justicia. Colaborar con cualquier otra entidad que desarrolle las actividades anteriormente referidas.
- Concienciar a la sociedad en contra de los delitos de actos terroristas.
- Prestar un servicio de calidad a nuestros asociados retándonos continuamente para **alcanzar los máximos niveles de satisfacción** a través del **cumplimiento de sus requisitos** y la mejora continua de la calidad de nuestros servicios.
- Mejora continua, como principio fundamental de actuación, considerando los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de nuestros asociados. Optimizando los recursos humanos y materiales, todo ello encaminado a la mejora permanente en la eficacia de nuestros procesos.
- Concienciamos al personal de nuestra organización en **la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del SGC de manera que posibilite la Mejora Continua**.

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

Madrid, 02 de noviembre de 2018



María Teresa Araluce Letamendía
Presidenta de la Asociación Víctimas del Terrorismo