

## Política de calidad Fundación Cibervoluntarios

Fundación Cibervoluntarios es una organización sin ánimo de lucro referente a nivel nacional e internacional en programas de transformación digital para generar impacto social. Su misión es conseguir que todas las personas tengan, por igual, la oportunidad de acceder, conocer y utilizar la tecnología, favorecer sus derechos y potenciar sus oportunidades.

Fundación Cibervoluntarios cuenta con una red pionera de voluntariado tecnológico. Personas curiosas, proactivas, con ganas de aprender, pasión por compartir y entusiasmo por las nuevas tecnologías que dan a conocer, de forma desinteresada, las posibilidades que ofrecen su uso de una forma útil, sencilla y eficaz, ampliando así los derechos, oportunidades y capacidades de personas, especialmente personas en situación de vulnerabilidad digital, mediante el uso y conocimiento de todo tipo de herramientas tecnológicas y competencias digitales.

Nuestro trabajo se basa en la colaboración. Actualmente contamos con una red de 2.000 personas cibervoluntarias y más de 1300 organizaciones con las que colaboramos de forma directa interviniendo de lo local a lo global. El 25% de nuestras actividades son en zonas rurales. Desarrollamos proyectos propios o en colaboración con otras organizaciones. El nexo común a todos, es generar transformación e impacto social, así como, contribuir a crear una ciudadanía digital con más oportunidades, participativa e inclusiva. Con nuestras actividades, fomentamos un uso social, ético y responsable de cualquier tipo de herramienta, servicio y contenido tecnológico. Todo con un fin último, poner a la ciudadanía en el centro en la búsqueda de soluciones creativas e innovadoras a necesidades sociales con el fin de involucrarla, hacerla partícipe, en mejorar su calidad de vida y la de su entorno.

**Nuestro alcance se centra en la creación y desarrollo de programas y actividades sobre competencias digitales, transformación digital e innovación social para entidades públicas, privadas y ciudadanía, así como en la creación y gestión de una red de voluntariado tecnológico. Actividades de comunicación y difusión para un uso de la tecnología como palanca para un mundo mejor.**

En el desarrollo de esta labor, entendemos que la calidad de servicio es un eje transversal en todas nuestros programas, proyectos y acciones y como tal, debe ser parte del estilo propio de las personas que componen nuestra organización.

Nuestra alcance vocación de servicio basada en la proximidad, el conocimiento técnico y la calidad, nos ha impulsado a la adopción de un modelo de gestión, basado en la norma ISO9001 y la implementación de una política de calidad que se sustente en las siguientes premisas:

- Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de las personas y entidades beneficiarias de nuestra acción, así como los requisitos pertinentes de las partes interesadas relevantes para el sistema de gestión de la calidad.
- Conocer y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que resulten de aplicación en cada caso.
- Comunicar a las personas y entidades beneficiarias de nuestra acción u otras partes interesadas relevantes, con la mayor antelación posible, las incidencias que se puedan producir en el desarrollo de nuestros programas, proyectos y acciones y minimizar así el impacto que éstas puedan tener.
- 



- Procurar una mejora continua de la eficiencia de nuestros procesos de coordinación y de gestión que nos permita ser competitivos e innovadores
- Involucrar a nuestro personal, con sus aportaciones, en la consecución de la mejora continua.

Como consecuencia de este planteamiento, nuestros esfuerzos se orientan en distintos ámbitos de actuación:

- Un compromiso con la transparencia y las buenas prácticas mediante una gestión eficiente que rinda cuentas a la sociedad y el impacto social de los fondos administrados.
- La mejora e innovación constante de los programas, proyectos y acciones para conseguir optimizar a su vez todos los procesos.
- La detección de oportunidades de mejora en nuestro sistema de gestión, mediante revisiones periódicas del mismo que garantizan su permanente adecuación e idoneidad a las exigencias de un mercado cada vez más competitivo y un entorno en constante evolución.
- La cooperación con organismos públicos y privados así como organizaciones del tercer sector mediante el establecimiento de alianzas, convenios de colaboración y trabajo en red
- El impulso de una política de comunicación que permita trasladar al conjunto de la sociedad la labor que realizamos
- La mejora constante de la capacitación de nuestro personal como de nuestro voluntariado mediante formación continua.
- La orientación del Sistema de Gestión de Calidad a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas a las que nos dirigimos y atendemos, así como las personas voluntarias, entidades, administraciones y al desarrollo personal y profesional del equipo humano (patronos, personas voluntarias, trabajadores...) de la Fundación Cibervoluntarios

Esta política de calidad es parte de la política global de la Fundación. Mediante las directrices definidas en sus sistema de gestión de calidad, Fundación Cibervoluntarios pretende alcanzar los siguientes objetivos generales:

- Incrementar y consolidar la innovación en un entorno de mejora continua.
- Asegurar la satisfacción de las personas y entidades beneficiarias de nuestra acción en cuanto al cumplimiento de requisitos aplicables.
- Disponer de la flexibilidad suficiente para adaptarse a los requisitos de las personas y entidades beneficiarias de nuestra acción en un entorno dinámico, cambiante y competitivo.
- Contar con personal y voluntariado con la formación y la motivación suficientes, y así conseguir la mejora de los procesos y su orientación a la satisfacción de las personas y entidades beneficiarias de nuestra acción y del propio personal.
- Preservar, incrementar y consolidar la innovación y el aprendizaje en el dominio de los procesos de gestión y operativos en un entorno de mejora continua.

La dirección de Fundación Cibervoluntarios se compromete a que su política de calidad, integrada dentro de su sistema de gestión, sea entendida, implantada y actualizada en todos los niveles de la organización, y esté disponible para todas las partes interesadas relevantes.

De igual manera, adquiere el firme compromiso de concretar y actualizar estos objetivos en otros específicos que serán periódicamente evaluados y aprobados por la dirección.

