

Dins del Departament de Foment de l'Ocupació el Servei de Formació desenvolupa la seva activitats amb les directrius del Sistema de Gestió de Qualitat segons la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

La política de qualitat del sistema és la següent:

### **POLÍTICA DE QUALITAT**

**Els responsables de l'organització es comprometen a garantir la comprensió i implicació de tot el personal implicat en l'assoliment dels objectius del Sistema de Qualitat. Per fer-ho, la política de qualitat es farà accessible a tot el personal i es planificaran activitats específiques per a la comprensió i màxim aprofitament de la mateixa. Tanmateix aquesta Política de Qualitat es manté a disposició de les parts interessades relacionades a l'àmbit de la certificació, és a dir amb les activitats relacionades amb la Formació per a la qualificació professional de persones aturades i treballadores.**

**El sistema es revisarà com a mínim un cop l'any, portant-se a terme un seguiment de l'evolució mitjançant l'auditoria anual del servei, les reunions anuals del Comitè de Qualitat i les internes del servei, comptant amb la permanent col·laboració i assessorament del Responsable de Qualitat.**

**S'aportaran els recursos necessaris per establir una estructura basada en la millora continua, sota la capacitat i limitacions d'un programa pressupostari establert a l'efecte. Igualment, com a instrument per al desenvolupament de la millora contínua es fomentarà la creació de grups de treball.**

**Per fer tot l'exposat, la direcció es compromet a complir els requisits legals i reglamentaris establerts en l'àmbit d'actuació de l'empresa.**

**Així, es defineix el següent decàleg del significat del sistema de qualitat per a la nostra empresa:**

- 1. Qualitat com a objectiu i com a guia: la qualitat és, alhora, l'objectiu a aconseguir amb la nostra activitat i la guia per a desenvolupar-la.**
- 2. Qualitat com a cultura d'empresa: la qualitat és la base de la nostra gestió, i impregna completament la nostra activitat, des de la direcció del servei fins al desenvolupament de les nostres tasques quotidianes.**
- 3. Qualitat a llarg termini i qualitat a curt termini: la qualitat inspira des de la planificació estratègica a llarg termini fins al desenvolupament puntual de la darrera de les nostres tasques diàries.**
- 4. Qualitat com a mitjà d'orientació total a l'usuari i al client: el nostre sistema de qualitat ens permet detectar i satisfer de forma òptima les necessitats dels nostres usuaris.**
- 5. Qualitat com a element d'organització interna del servei: el sistema de qualitat ens permet dissenyar i mantenir una estructura organitzativa àgil, eficaç i dinàmica, orientada als objectius i als processos fonamentals.**
- 6. Qualitat com a instrument d'organització de les nostres activitats: el sistema de qualitat implantat ens permet identificar, definir i redefinir els nostres processos**

**de treball, assignar-nos tasques, objectius i responsabilitats, coordinar esforços i, en darrer terme, aconseguir els objectius de establerts per l'organització.**

- 7. Qualitat com a sistema de reflexió per a la millora contínua: el sistema de qualitat propicia la reflexió i proporciona informació per a la millora contínua dels nostres processos i serveis. Ens permet organitzar la nostra activitat i dissenyar aquells serveis que en tot moment satisfaran millor les necessitats dels nostres usuaris.**
- 8. Qualitat com a mitjà d'adaptació al canvi: el sistema de qualitat ens permet d'identificar les característiques del nostre entorn i les necessitats dels nostres usuaris i clients, detectar-ne els canvis i adaptar-nos-hi de forma ràpida i eficaç.**
- 9. Qualitat com a element aglutinador d'esforços: el seguiment dels processos ens permet la superació del rendiment individual i enceta el camí cap a l'eficàcia col·lectiva.**
- 10. Qualitat com a element que inspira la gestió del nostre personal: el sistema de qualitat ens permet establir una gestió participativa i integradora, que aglutina esforços i reconeix la dedicació del personal, esperonant el treball en equip i cercant el consens i el compromís en l'establiment i l'assoliment dels objectius.**