

### III. POLÍTICA DE CALIDAD

**EL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA “CENTRO TORMES+” (CENTRO DE FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO)**, es un Centro Municipal dependiente de la Oficina de Promoción Económica del Ayuntamiento de Salamanca, cuya finalidad Promover la colaboración público privada enfocada a la innovación digital generando estructuras de colaboración y participación con entidades públicas, asociaciones, fundaciones, colectivos y emprendedores de la ciudad, orientando y coordinando los programas y actividades de las diversas entidades con las inquietudes la ciudadanía mejorando con todo ello la capacidad de inserción laboral de las personas que en su centro se formen.

**AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA “CENTRO TORMES+”** enfoca el Sistema de Calidad como una manera de organización, fundamentándolo en la orientación hacia las personas interesadas, las prestaciones y servicios, las partes interesadas, la Alta Dirección, trabajadores y trabajadoras, empresas proveedoras y la ciudadanía en general. Este enfoque se basa especialmente en la mejora continua de la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, en la Satisfacción de la ciudadanía en función del contexto de la organización y en una dirección estratégica.

Por ello, la Dirección declara que el Sistema de Gestión de Calidad es, en sí mismo, un objetivo estratégico y prioritario para el Centro y por ende para la entidad Ayuntamiento de Salamanca, fundamentado en:

- La CALIDAD. ofreciendo **AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA “CENTRO TORMES+”** un **SERVICIO GLOBAL** para proporcionar a las personas interesadas una respuesta **EFICAZ** en la identificación y prestación de sus servicios.
- La CALIDAD se obtiene no inspeccionando, sino **planificando, ejecutando, revisando y mejorando** el sistema de Gestión para prevenir los posibles errores.
- La CALIDAD se orienta hacia la **SATISFACCIÓN DE TODOS, USUARIOS Y USUARIAS**, mediante su personalización, buscando el trato directo para lograr que las prestaciones y servicios ofrecidos sean los que en realidad se requieren. Es responsabilidad de toda la entidad cumplir con las necesidades y las expectativas marcadas por la ciudadanía, cumpliendo con los plazos de atención, así como con los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- La CALIDAD se apoya en un **PLAN DE MEJORA CONTINUA** tanto de los procesos como de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, en el que **PREVER los errores** sea un aspecto fundamental. En este afán de mejorar, **AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA “CENTRO TORMES+”** se ha comprometido a elaborar e implantar una sistemática de Calidad Certificada por una Entidad Homologada para tal fin.
- La CALIDAD nos dirige a prestar la **máxima atención a la evolución tecnológica**. Esto nos lleva a estar en un contacto constante con entidades provistas de herramientas de última generación que aseguren la actualización de los materiales y recursos utilizados.
- La CALIDAD requiere de la **participación y colaboración de TODAS LAS PERSONAS implicadas en la Organización**, por lo que es imprescindible tener en cuenta la **MOTIVACIÓN, FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**, siendo requisito básico una estrategia que garantice la buena comunicación y colaboración entre todo el personal que compone los procesos.
- La CALIDAD se orienta hacia la **satisfacción de nuestros trabajadores y trabajadoras**, partiendo de una acogida que aporte la formación y sensibilización necesaria. Por otro lado, se requiere un plan de desarrollo de responsabilidades y funciones. La **plantilla** de **AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA “CENTRO TORMES+”** es **partícipe** de todo lo que se aplique tanto en medidas de **prevención de riesgos laborales como en sistemas de optimización de trabajo**.

Para la aplicación efectiva de estos principios, es absolutamente necesario el apoyo explícito a los mismos, tanto del equipo directivo, de la plantilla, de la alta dirección, empresas proveedoras y personas usuarias. Esta política debe de estar disponible a todas las partes interesadas, al objeto que prime la transparencia en todas y cada una de las acciones realizadas por **AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA “CENTRO TORMES+”**

En Salamanca a 10 de Enero de 2022