



## POLITICA DE CALIDAD DEL AYUNTAMIENTO DE EL ÁLAMO

El Ayuntamiento del Álamo tiene como objetivo principal la satisfacción de nuestros usuarios y la mejora continua a través del conocimiento, el establecimiento y coordinación de un Sistema de Calidad sobre la base de los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001 ("Sistema de Gestión de la Calidad").

El alcance del Sistema de Gestión incluye todas las actividades del centro formativo del Ayuntamiento EL ÁLAMO. El Sistema de Calidad tiene como finalidad la satisfacción de nuestros alumnos gracias al cumplimiento de los requisitos establecidos, en los plazos fijados.

Para ello, el Sistema de Calidad tiene como objetivos:

1. Asegurar a nuestros usuarios la calidad, aplicando a la gestión de nuestro Ayuntamiento la Norma Internacional ISO 9001.
2. Cumplimiento de los requisitos ofertados a los usuarios, consolidando la confianza en nuestra entidad.
3. Mejora continua de los procesos, procedimientos y equipos para mantener un servicio flexible y capaz de adecuarse a los requerimientos de nuestros usuarios.
4. Asignación coherente de funciones y responsabilidades.
5. Concienciación y motivación del personal de la entidad sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un Sistema de Calidad.
6. Tratamiento de No Conformidades e Incidencias para conseguir la mayor satisfacción posible de nuestros alumnos.
7. Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales que afecten a nuestras actividades.
8. Formación necesaria de todos nuestros trabajadores para el correcto desarrollo de todas las actividades.
9. Seleccionar colaboradores que ofrezcan un servicio de alta calidad a nuestros usuarios, garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos.
10. Asesoramiento especializado desde el inicio de los cursos hasta la entrega de las titulaciones.
11. En las actividades desarrolladas por centro formativo del Ayuntamiento del Álamo, se tienen en cuenta la satisfacción, bienestar y sugerencias de los empleados, así como la claridad y confidencialidad de nuestros usuarios.

Esta política de calidad proporciona un marco de referencia básico para establecer y revisar objetivos de calidad concretos que hagan que nuestra entidad mejore continuamente.



Alcaldesa del Ayuntamiento del Álamo  
Madrid, 16 de julio de 2021