

## POLÍTICA DE QUALITAT

L'INSTITUT BALEAR DE LA JOVENTUT (IBJOVE) és una empresa pública amb naturalesa d'entitat de dret públic, amb personalitat jurídica pròpia i plena capacitat d'obrar, adscrita a la conselleria competent en matèria de joventut. L'objecte de l'IBJOVE és coordinar i executar la política autonòmica en matèria de joventut i lleure, i té la seu central a Palma (Velòdrom Illes Balears, s/n).

Aplicant un sistema de gestió basat en els requisits de la norma UNE-EN ISO 9001: 2015, es persegueix aconseguir una millora contínua en la qualitat dels serveis. Per a això, consideram la base d'aquesta política de qualitat, com a pilars bàsics de l'organització per assolir la millora contínua de l'eficàcia del sistema de gestió esmentat, les directrius següents, que ens serveixen de fonament per establir els objectius anuals:

- Assegurar la satisfacció de la ciutadania, per mitjà d'un tracte sempre correcte i d'un esforç continu en la prestació del servei, sobre la base tant dels seus requisits com dels nostres compromisos.
- Complir els requisits legals que són aplicables, així com aquells requisits que l'organització subscriu, i avaluar-ne el compliment d'una manera contínua, en totes les àrees d'activitat.
- Millorar contínuament la qualitat en la prestació dels serveis i en el nostre comportament davant els impactes ambientals que genera l'activitat que desenvolupam, mitjançant l'establiment d'objectius i fites per aconseguir-ho.
- Prevenir la contaminació que puguin generar les nostres activitats, per a la qual cosa es minimitzen les que puguin generar-ne i s'optimitza el consum dels recursos que tenim, per tal de fer que la nostra institució sigui ambientalment sostenible.
- Millorar permanentment la competitivitat dels serveis i atencions que oferim a la ciutadania, de la qual cosa fem partícips els usuaris en tot moment, alhora que adaptam contínuament els nostres desenvolupaments a les seves necessitats i intentam col·laborar, mitjançant els nostres serveis, a assolir unes correctes polítiques de gestió.
- Vetlar per una actualització contínua i permanent dels nostres recursos, tant tecnològics com, sobretot, del nostre personal, per a la qual cosa fomentam polítiques de formació contínua professional que els permetin avançar en els coneixements i competències.
- Promoure una cultura de treball saludable, en què s'eviten els accidents laborals, es vetla per la salut laboral dels treballadors i es fomenta un procés de millora que permeti reduir o eliminar els riscos als quals estan exposats els nostres empleats amb motiu de la feina.

Aquesta política, així com els objectius i fites de l'empresa, els revisarà anualment la Direcció per assegurar-ne l'adequació contínua. Així mateix, s'ha de comunicar aquesta política de qualitat a tot el personal de l'organització i, a més, es troba a disposició del públic, amb la sol·licitud de qualsevol part interessada.

En definitiva, consideram que aquestes directrius ens ajudaran a assolir els objectius, a millorar contínuament i a convertir-nos en una empresa de referència dins la comunitat autònoma de les Illes Balears (Espanya).

Lloc: Palma

Data: 17 de març de 2021

La Direcció

Sebastià Lliteras Lliteras

Director de l'Institut Balear de la Joventut