



POLITICA DE CALIDAD

El **Departamento de Formación de la Confederación Española de Comercio** tiene como misión atender las necesidades de formación de las empresas comerciales, desarrollando y ejecutando cuantas acciones formativas puedan afectar a la potenciación de la empresa comercial

Como parte de la defensa de la pequeña y mediana empresa comercial debemos ayudar a garantizar su supervivencia y las condiciones necesarias para asegurar la libre competencia, desarrollando e identificando aquellas acciones formativas que ayudarán a conseguir dicho objetivo.

Para ello, el Departamento de Formación de la Confederación Española de Comercio tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 para las actividades de **Desarrollo, gestión y ejecución de proyectos y planes formativos: formación continua, formación ocupacional y formación privada.**

Los objetivos definidos desde la dirección son los siguientes:

- Lograr la máxima satisfacción de nuestros clientes.
- Implicar a todo el personal de la organización promoviendo para ello una formación continuada, a todos los niveles.
- Respeto escrupuloso a la legislación vigente.

Para ello, la Dirección del **Departamento de Formación de la Confederación Española de Comercio** ha decidido:

- Implantar y mantener un Sistema de gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015.
- La permanente escucha y actualización de las necesidades de los clientes y las partes interesadas, incluyendo las tendencias del mercado con objeto de adelantarnos a las mismas y darles cumplida respuesta.
- Promover acciones formativas entre el personal de todas aquellas actividades que afecten a la calidad del servicio que presta la organización.
- La mejora continua de la eficacia de los procesos para adaptarlos a la realidad que rodea a la organización, con referencia a la máxima satisfacción del cliente.
- Aportar los recursos necesarios en cada momento.
- Mantener y mejorar el Sistema, consiguiendo con ello el aumento de la satisfacción de nuestro cliente, interno y externo.

Secretario General

Madrid, Marzo de 2018

