

POLÍTICA DE CALIDAD

Centro de Formación Victoria pretende alcanzar con su actividad los siguientes objetivos fundamentales:

La satisfacción de sus **clientes-alumnos**, mediante la realización de acciones formativas eficaces y con garantías de éxito. Como resultado de los servicios de formación realizados con un alto grado de excelencia profesional, Centro de Formación Victoria pretende conseguir una alta consideración profesional entre sus alumnos y ser un referente en la formación de certificados de profesionalidad.

En la actuación de Centro de Formación Victoria para alcanzar los objetivos fundamentales mencionados, el centro toma como referencia una serie de principios y valores que han de servir de orientación y guía genérica tanto a nivel de organización como de actuación y comportamiento. Estos principios y valores se pueden resumir como sigue:

- **Orientación al cliente-alumno:** satisfacción de sus necesidades y requerimientos (para su posterior aplicación en el ámbito profesional del alumno).
- **Orientación a la calidad y al servicio.** Los servicios en sus diferentes facetas se han de realizar y desarrollar teniendo como principio realizar formación en general, de calidad profesional y con el Servicio acordado con el cliente-alumno.
- **Eficacia y eficiencia.** Centro de Formación Victoria debe desarrollar las acciones formativas con eficacia y eficiencia, orientando las actividades pertinentes a los fines y objetivos correspondientes.
- **Respeto a la legislación, normas y marco legal, fiscal, laboral y social** en general de aplicación a Centro de Formación Victoria.
- **Respeto a las personas y contribución al desarrollo personal y profesional** de los mismos compatible con los recursos y condicionantes de Centro de Formación Victoria.

Centro de Formación Victoria se compromete en la mejora continua de su sistema de Gestión de Calidad, mediante el diseño e implantación de procedimientos conforme a lo establecido en la Norma Internacional **UNE-EN ISO 9001:2015**.

Es por ello que adquirimos el compromiso de:

- Gestionar y controlar eficazmente todos los procesos, aplicando objetivos de mejora continua que conlleven el mantenimiento y el aumento de la confianza de nuestros clientes en el servicio ofrecido.
- Reconocer la importancia de la participación de todos los recursos humanos de la empresa, promoviendo entre los trabajadores un compromiso de responsabilidad para la realización de sus funciones de acuerdo con los requisitos de calidad y adecuado servicio de atención al cliente.
- Destacar la relevancia del contexto y partes interesadas que afectan a nuestra organización, manteniendo siempre una comunicación fluida con ellas.
- Dotar al profesional con los recursos materiales y tecnológicos necesarios y, al mismo tiempo, garantizar la formación de todo el personal interno, para lograr los objetivos establecidos.
- Mantener una buena comunicación interna y externa, de modo que se tenga en cuenta las necesidades, expectativas e intereses de cada uno de los participantes.
- Orientar al conjunto de la organización en la mejora continua.

En definitiva, establecer un diálogo constructivo con nuestros clientes, con el fin de obtener cuanta información sea necesaria para la mejora de nuestros servicios y, por lo tanto, conseguir la entera satisfacción de nuestros clientes.

Madrid, 17 de Mayo de 2021

