

POLÍTICA DE CALIDAD

La política de la calidad de **DELIBES FORMACION** tiene como fin, única y exclusivamente, lograr la plena satisfacción de nuestros clientes al ver cumplidas sus expectativas. Esto lo hemos conseguido y lo seguiremos consiguiendo aplicando nuestra filosofía, basada en los siguientes puntos:

- ❖ Atender las necesidades particulares de nuestros alumnos, proporcionando la formación necesaria, ajustada a sus necesidades en cada caso.
- ❖ Cumplir al completo nuestros programas formativos.
- ❖ Cuidar y supervisar todos los contenidos formativos, aulas y capacidad del profesorado en todas las fases de las actividades formativas.
- ❖ Resolver rápidamente cualquier incidencia, dando inmediato conocimiento de la misma al cliente.
- ❖ Dar un trato servicial y amable en todo momento.

Esta estrategia de negocio nos permitirá aumentar día a día nuestra posición en el mercado y diferenciarnos del resto de competidores. La Dirección de esta organización está convencida de que esto sólo podrá alcanzarse mediante:

- ❖ Un contacto continuo con los clientes, para detectar sus necesidades, que sirva de base para la mejora continua de nuestra actividad.
- ❖ El compromiso de cumplir con los requisitos que nos marcan nuestros clientes.
- ❖ La utilización de medios adecuados a las características de los cursos.
- ❖ El mantenimiento adecuado de nuestras instalaciones.
- ❖ La preocupación constante por la satisfacción del cliente.
- ❖ La formación continuada del personal.
- ❖ La aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, acorde a las Normas UNE-EN-ISO 9001, para garantizar la calidad y la mejora de los servicios.

Esta política debe ser entendida, asumida y tratar de cumplir por todos, siendo la Dirección de este centro el primero en liderar y asumir el cumplimiento de las directrices descritas. Anualmente se revisará esta política y se definirán unos objetivos coherentes con la misma teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades identificados, todo ello con el fin de conseguir la satisfacción de las partes interesadas pertinentes de **DELIBES FORMACIÓN**.

Vélez Málaga a 22 de enero de 2018

Fdo.: Dirección del Centro

Dña. Antonia Ruiz Oliva