

ANEXO E: POLÍTICA DE CALIDAD

OBJETIVO

- **Misión:** La empresa AUTOESCUELA URKOIZ se dedica a la impartición de formación en el ámbito vial, así como a aquella formación anexa a las necesidades detectadas en este sector, dirigida a alumnos que pueden formar parte de los siguientes colectivos: público general, desempleados, colectivos especiales y trabajadores en activo. Fomentando la profesionalidad en la impartición de la docencia, la flexibilidad de horarios y fechas para impartir el servicio, la inmediatez a la hora de resolver dudas o problemas, la adecuación del servicio a las necesidades demandadas por el cliente y alumno, la satisfacción de las necesidades detectadas, el respeto y la educación en las relaciones entabladas con alumnos y clientes.
- **Visión:** La empresa Autoescuela Urkoiz, pretende constituirse en un centro formativo de referencia en su ámbito geográfico, caracterizado por la calidad del servicio prestado.

COMPROMISO

- La detección y satisfacción de las necesidades de clientes y alumnos, tanto actuales, como potenciales.
- El conocimiento actualizado, de aquella información legal relevante, aplicable a las condiciones a cumplir para la impartición de la formación.
- La implicación del personal en la mejora continua de la empresa.
- Las acciones que garanticen la viabilidad económica de la empresa.
- La innovación como elemento diferenciador y competitivo

VALORES OPERATIVOS

Apoyaremos, daremos soporte y además desarrollaremos una organización que:

- ⇒ Esté centrada en la mejora continua
- ⇒ Esté dirigida a satisfacer las expectativas de los clientes y los requisitos legales aplicables
- ⇒ Se base en el trabajo en equipo
- ⇒ Se comunique abiertamente y estimule respuestas
- ⇒ Garantice la adecuada formación
- ⇒ Ofrezca un ambiente de trabajo seguro
- ⇒ Estimule la iniciativa, innovación y creatividad
- ⇒ Reconozca los logros individuales y de equipo
- ⇒ Delege la toma de decisiones al nivel más bajo competente

Para conseguirlo fijaremos los indicadores correspondientes a cada uno de los parámetros medibles a los que asignaremos valores que constituirán nuestros objetivos de la calidad para el periodo fijado.

Objetivos de la calidad que se acompañan a la presente declaración y que serán revisados conjuntamente en periodos prefijados.

Las relaciones de nuestra organización, internamente con nuestros colaboradores y externamente con subcontratistas, proveedores y clientes, serán honestas, objetivas y rectas, reconociendo siempre la dignidad de la persona como miembro del equipo.

*Admitimos que estos son los valores compartidos dentro de las organizaciones de **URKOIZ S.L.***

