



POLITICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

El **Departamento de Formación de la Confederación Española de Comercio** tiene como objetivo cubrir las necesidades de formación del ámbito sectorial del pequeño comercio, desarrollando y ejecutando programas de formación de alcance estatal, que cubran estas necesidades formativas favoreciendo el mantenimiento de la competitividad y el empleo en el sector.

Como parte importante de la representación del pequeño comercio 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 y Medioambiente según las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 para las actividades de Gestión y ejecución de proyectos y planes formativos, así como para la obtención de certificados de profesionalidad en modalidad teleformación de las familias profesionales:

- Administración y gestión
- Servicios socioculturales y a la comunidad
- Comercio y marketing.

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 y otros requisitos.
- Entendemos la Protección del Medio Ambiente, incluyendo la protección del medioambiente como una importante responsabilidad de la Dirección y velamos porque ésta se lleve a cabo a través de metas y directrices concretas de comportamiento en todas las funciones y áreas de nuestra actividad

Para ello, la Dirección de la Confederación Española de Comercio ha decidido para el **Departamento de Formación de la entidad**:

- Implantar y mantener un Sistema de gestión de la Calidad y Medioambiente, basado en la Norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.
- La permanente escucha y actualización de las necesidades de los clientes y las partes interesadas, incluyendo las tendencias del sector, principales innovaciones o nuevos perfiles, 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.
- La mejora continua del sistema de gestión ambiental para la mejora del desempeño ambiental.
- 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.