

	ANEXO	Código: A03
	POLÍTICA DE CALIDAD	Edición: 1 Página 1 de 1

CENTRE D'IDIOMES DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA es una organización que se dedica a la prestación de servicios de:

- **formación en idiomas,**
- **traducción e interpretación,**

CENTRE D'IDIOMES DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA se compromete a cumplir con los requisitos especificados por los alumnos y los legales y reglamentarios y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Así mismo, en este documento establece el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, intentando buscar la consecución de los siguientes objetivos generales:

- Intentar que nuestra calidad de servicio satisfaga al cliente, describiendo sus necesidades y escuchando atentamente sus sugerencias.
- Aumentar la satisfacción del cliente (necesidades y expectativas) a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión Calidad, disminuyendo el número de incidencias que puedan afectar a la actividad de la organización.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión Calidad y sus procesos a través del establecimiento de indicadores, revisión y análisis de datos.
- Proporcionar los recursos necesarios para lograr mantener y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Calidad.
- Mejorar las relaciones con los proveedores y subcontratistas (comunicación) con el fin de que se puedan reducir paulatinamente las incidencias y las no conformidades relacionadas con dichos proveedores, mejorando de forma general el nivel de proveedores y subcontratistas.
- Mejorar la eficacia y la competitividad de la organización.

Para ello la organización debe empeñarse en:

- Mejorar la coordinación entre las áreas de la misma (comunicación interna).
- Mejorar la formación del personal.
- Asegurar el nivel de Calidad ofrecido y la fiabilidad de los servicios prestados,

Todo ello con el fin último de mejorar el servicio a los alumnos, consolidando la posición de la organización y garantizando la mejora de la rentabilidad.

En resumen, **CENTRE D'IDIOMES DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA** pretende ser una organización líder en calidad y servicio, llevando a cabo una dirección de empresa simple, con la mínima burocracia y con la integración y responsabilidad del personal, potenciando, ante todo las relaciones humanas.

Los responsables de los distintos departamentos de la organización reconocen la autoridad que en materia de Calidad ostenta el Responsable de Calidad, por delegación expresa de la Dirección. Así mismo, se comprometen a difundir entre el personal de su departamento las directrices y objetivos que en materia de calidad formula la Dirección de la organización.

Aprobado por: Dirección
18/06/2015