

POLÍTICA DE LA CALIDAD Y DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

La Secretaría General de **HORECA** se responsabiliza y adquiere el compromiso de establecer y desarrollar un Sistema de la Calidad con el fin de conseguir los siguientes Objetivos:

- Cumplir con los requerimientos de calidad y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, reduciendo los errores y considerando las reclamaciones como una oportunidad para mejorar nuestros procesos y métodos de trabajo.
- El enfoque al cliente para ser receptivos a la retroalimentación del cliente incluyendo las quejas y demostrar el compromiso con el cliente mediante la resolución de las mismas.
- El tratamiento eficaz y eficiente de las reclamaciones proporcionando los recursos necesarios incluyendo la formación del personal.
- La satisfacción de los empleados y un entorno del puesto de trabajo adecuado.
- Búsqueda de la mejora continua de los procesos y del sistema incluidos la satisfacción del clientes y el tratamiento de quejas.
- Trabajar para que nuestros procesos cumplan los requisitos legales y reglamentarios, los requisitos financieros, operativos y de la organización y las normas internas de la empresa, así como los requisitos de calidad de las Normas UNE-EN ISO 9001, UNE EN ISO 10002 y UNE 93200.
- Tener en cuenta las opiniones de los clientes, el personal y otras partes interesadas para el establecimiento de la política y los objetivos para el tratamiento de quejas.
- Reforzar la imagen de calidad de la formación presencial generando un alto valor añadido a los interesados.
- Mejorar continuamente en la prestación de nuestro servicio de formación para obtener los mejores resultados encaminados a la satisfacción de nuestros clientes y alumnos.

El compromiso de la Secretaría General se manifiesta a través de la decisión de implantar y mantener su Sistema de Gestión de la Calidad, basado en las normas UNE-EN ISO 9001, UNE EN ISO 10002 y UNE 93200, que permita cumplir esta Política de la Calidad y tratamiento de quejas y revisarla para su adaptación continua a la estrategia de la empresa.

Así pues, esta Política queda como marco para el establecimiento y revisión de nuestros Objetivos y está sustentada por el Sistema de Gestión de Calidad. Para ello, se fomentará entre todo el personal la vinculación y el compromiso para llevar adelante esta Política de la Calidad y tratamiento de quejas.

SECRETARIO GENERAL

Fecha: 16/10/2017

