

## POLÍTICA DE QUALITAT

L'ESTUDEM JBF, S.L., com a Centre de Formació, ha establert la seva política de qualitat basant-se en satisfet la demanda de formació ocupacional i formació contínua que hi ha actualment en el mercat laboral, mantenint una oferta formativa ajustada a les necessitats de l'entorn i duta a terme sota un enfocament de millora contínua, amb la finalitat d'obtenir la màxima satisfacció del client i totes les parts interessades.

Les premisses d'aquesta política de qualitat són les següents:

- Conèixer i satisfer les necessitats i expectatives del client.
- Entendre que qualitat vol dir determinar i complir els requisits del client, i els legals i reglamentaris, per a obtenir-ne la seva satisfacció, així com de totes les parts interessades.
- Compromís de la direcció i de tot el personal de treballar per a la millora contínua de l'eficàcia del Sistema de Gestió de la Qualitat.
- Involucrar el personal del Centre, amb les seves aportacions, en la consecució de la millora contínua, així com mantenir-lo informat dels canvis en el sistema.
- Treballar per a minimitzar els riscos que hi puguin haver en cada procés i potenciar i aprofitar les fortaleeses i oportunitats existents.

Per tal de desenvolupar aquests principis bàsics, la Direcció formula els objectius generals de qualitat.

**SATISFACCIÓ DEL CLIENT.** Entenem la satisfacció del client com la superació de les seves expectatives. Acomplir aquest objectiu vol dir implantar, mantenir i millorar mecanismes per a satisfer el seu grau de conformitat amb el servei rebut i donar-li un tractament adequat a les seves propostes.

**CONTROL DE COSTOS I RENDIBILITAT.** Administrar els recursos de manera adequada i ser rendibles. Cal establir mecanismes per a una gestió adequada dels recursos utilitzats en la formació i per al control de costos associats a la impartició d'activitats formatives.

**MILLORA CONTÍNUA.** Establir mecanismes de revisió del Sistema de Gestió de la Qualitat en la formació per a millorar de manera contínua la seva eficàcia i la satisfacció del client.

**COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ.** Desenvolupar un sistema de comunicació eficaç entre tots els agents que intervenen en la formació (alumnes, experts formadors, coordinadors, personal administratiu, client i proveïdors) i impulsar la participació de tots en el Sistema de Gestió de la Qualitat en la formació.

**INFORMACIÓ.** Tot el personal de L'ESTUDEM JBF, S.L. estarà informat de com funciona el sistema implantat de gestió de la qualitat en la formació i dels criteris que determinaran la qualitat en el desenvolupament del seu lloc de treball.

**QUALITAT DE LA DOCÈNCIA.** Obtenir el reconeixement de la docència impartida, mitjançant la satisfacció dels alumnes, experts formadors i tots els agents implicats.

Establir un sistema de control de qualitat de la formació per a obtenir informació sobre el desenvolupament de les accions formatives en qualsevol de les seves fases, mitjançant un sistema de recopilació d'informació i dades que permetin l'anàlisi i la comparació dels resultats obtinguts i que n'acreditin la seva qualitat.

**AGILITAT I SENZILLESA.** Cal establir mecanismes per a una gestió i un control eficaç de la documentació que suporta el sistema de Gestió de la Qualitat, eliminant documentació innecessària i buscant la màxima agilitat i senzillesa en el desenvolupament dels procediments.

Amb aquesta política de qualitat, s'aconsegueix incrementar la satisfacció del client, augmentar l'eficàcia dels processos, una assignació racional dels recursos i, així, estar més preparats davant de possibles canvis a l'entorn.

La direcció té la ferma convicció que tot l'equip d' L'ESTUDEM JBF,S.L. comprèn la importància d'aquests compromisos i els assumeix com a propis.

Terrassa, 10 de gener de 2018

Josep Borràs Flotats.  
Director.  
L'ESTUDEM JBF,S.L.