

Documento de Política de Calidad y Excelencia

DESFUFOR, marzo 2018

00 Objeto de nuestra Política de Calidad y Excelencia

El objeto de nuestra Política de Calidad es lograr la máxima satisfacción de nuestros clientes.

Para ello en DESFUFOR trabajamos y diseñamos el presente documento que consta de los siguientes apartados:

01	02	03	04	05	06	07
PRESENTACIÓN	COMITÉ DE CALIDAD	SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	MÉTODO	GARANTÍAS	COMPROMISOS	DERECHOS DE LOS CLIENTES
Carta de presentación de la Política de Calidad	Constitución del Comité de Calidad, miembros, funciones y reuniones	Modelo del Sistema de Gestión de Calidad Integral de DESFUFOR	Metodología de nuestro SGC y nuestra Política de Calidad	Garantías para el cumplimiento de nuestros objetivos de calidad	Compromisos adquiridos en Calidad por DESFUFOR	Declaración de Derechos de nuestros clientes para asegurar su satisfacción

01

Carta de Presentación



Marzo, 2018

Desde DESFUFOR, en aras del cumplimiento con nuestros compromisos y objetivos de calidad, con el fin de satisfacer aún mejor las necesidades y experiencias de nuestros clientes, hemos diseñado este documento que explica nuestra Política de Calidad.

Llevamos años impulsando acciones que hacen de DESFUFOR una entidad responsable con las personas, la sociedad y el medio ambiente.

Consideramos que ha llegado el momento de dar un paso más y expresar por escrito nuestra implicación con nuestros clientes, colaboradores y otros grupos de interés para alcanzar la excelencia.

Soledad Postigo Briz
Socia-Directora



02

Comité de Calidad

El Comité de Calidad, es una figura creada en DESFUFOR a instancias de la Dirección, con el fin de garantizar el cumplimiento de nuestra Política de Calidad y Excelencia, analizar situaciones y proponer objetivos y mejoras.

Nuestro comité de calidad queda constituido en febrero de 2018, siendo su primera encomienda la elaboración de este documento.

Está conformado por los miembros de la Dirección de DESFUFOR y los responsables de cada área.

The word "Quality" is rendered in a large, bold, 3D font with a metallic, reflective texture. The letters are dark grey with highlights and shadows, giving them a three-dimensional appearance. The word is positioned at the bottom left of the slide, resting on a white surface that reflects the base of the letters.

Funciones del Comité

Trimestralmente se reúne para llevar a cabo las siguientes acciones:

- Definir los objetivos de Calidad
- Revisar y analizar los resultados y los índices de satisfacción de nuestros clientes
- Introducir las mejoras necesarias y aprobar medidas y procedimientos para su aplicación y puesta en marcha
- Analizar las sugerencias y oportunidades de mejora
- Diseñar y aprobar las encuestas de satisfacción
- Analizar los resultados de nuestros colaboradores: consultores y formadores

03

Sistema de Gestión Calidad

- Desde la Dirección de DESFUFOR, lideramos un Sistema de Gestión de la Calidad extendido a todas las áreas de nuestra organización y basado en la mejora continua y la eficiencia.
- Para ello, nos implicamos en conocer las necesidades reales, así como las expectativas de nuestros clientes, con el objeto de alcanzar su mayor satisfacción.
- Establecemos un seguimiento continuo y una evaluación de los resultados que permite encontrar aspectos de mejora para lograr el cumplimiento de las metas buscadas.
- Todo el personal de DESFUFOR se orienta al compromiso de satisfacer las necesidades del cliente con la máxima diligencia y excelencia posible.



03 Sistema de Gestión Calidad

- En DESFUFOR, afrontamos cada nuevo reto con ilusiones e ímpetu renovados.
- Actuamos con una conducta responsable en cada acción desde cada uno de los puestos de la organización.
- Para ello:
 - Nos implicamos en conocer las necesidades reales.
 - Tener claras cuáles son las expectativas de nuestros clientes
 - Con el objeto de alcanzar su mayor satisfacción, establecemos un seguimiento continuo
 - Evaluamos los resultados para encontrar aspectos de mejora para lograr el mejor cumplimiento de las metas.



03

Sistema de Gestión Calidad

COMUNICACIÓN

EVALUACIÓN

INNOVACIÓN

MOTIVACIÓN

SEGUIMIENTO

CALIDAD

ORIENTACIÓN
AL CLIENTE

PROYECTOS

MÉTODO

EXCELENCIA

04 Método

✓ **Conocimiento**

Disponemos de una metodología basada en el conocimiento y el aprendizaje experiencial de los alumnos de manera práctica y dinámica.

✓ **Participación**

Fomentamos la participación del cliente en los clientes así como la implicación de los alumno en las formaciones, lo cual permite alcanzar los mejores resultados

✓ **Soluciones personalizadas**

Adaptadas a cada cliente a cada necesidad en el tiempo

Método

✓ Excelencia

Búsqueda de la excelencia en todas las etapas del proyecto:

- ✓ Análisis de necesidades
- ✓ Diseño de proyecto o acción formativa
- ✓ Gestión
- ✓ Implementación
- ✓ Desarrollo
- ✓ Seguimiento
- ✓ Evaluación
- ✓ Mejoras

- En DESFUFOR, contamos con una amplia experiencia de más de 10 años, en servicios de consultoría y formación a empresas y entidades cliente
- Disponemos de un amplio catalogo de cursos de formación en modalidades presencial, e-learning y blended learning, con resultados y eficacia avalada por la satisfacción de nuestros clientes
- Establecemos cursos e itinerarios formativos flexibles y adaptados a las necesidades de cada cliente
- Mejora continua de nuestros planes, programas y procesos formativos
- Contamos con un amplio equipo de consultores y docentes expertos en sus respectivas materias y con amplia experiencia: Creadores de contenidos, docentes, técnicos, asesores pedagógicos...
- Basamos a calidad de nuestras formaciones y acciones de consultoría en los formadores y los consultores que las dirigen. Para ello:
 - seleccionamos a los mejores expertos
 - evaluamos sus capacidades
 - contribuimos a su formación para lograr los máximos estándares de nivel

- Escrupuloso respeto a los relaciones contractuales pactadas con nuestros clientes, así como a la legalidad vigente
- Establecemos un sistema ágil de evaluación.
- Evaluamos todos nuestros proyectos de consultaría y formaciones contando con la opinión tanto de nuestros clientes y alumnos, como nuestros profesionales con el fin de buscar siempre soluciones de mejora.
- Búsqueda continua de la excelencia en el servicio, con valores de satisfacción siempre superiores al 8 sobre 10 en valoración de procesos, encuestas y formaciones
- Para ello:
 - Acometemos una formación integral en calidad de nuestro personal y nuestros colaboradores
 - Implicamos a todos los departamentos en un proceso de mejora continua
 - Fomentamos un clima y ambiente laboral que favorece el aprendizaje y la colaboración entre equipos, áreas y personas
 - Enfocamos todas nuestras acciones a la orientación a las necesidades del cliente



06

Compromisos DESFUFOR



Compromiso con la calidad del servicio

Buscando la garantía de satisfacción y asegurando servicios y formaciones conformes con los requisitos especificados por el cliente.



Compromiso con la calidad de los procesos

Si se detecta algún defecto, nos aseguramos de adoptar rápidamente las medidas necesarias para su corrección y prevenir que no ocurran de nuevo en un futuro



Compromiso con nuestros colaboradores

Seleccionando los profesionales más adecuados para cada proyecto y favoreciendo su compromiso e implicación al establecer relaciones beneficiosas y duraderas



Compromiso con la mejora continua

En DESFUFOR no somos conformista, y nos comprometemos a buscar siempre los mejores resultados en la búsqueda de la excelencia más allá de los buenos resultados presentes



- Derecho a recibir un servicio y una formación de máxima calidad
- Derecho a expresar libremente su opinión
- Derecho a valorar nuestros servicios y acciones formativas utilizando encuestas de manera voluntaria y anónima
- Derecho a recibir toda la información y orientación precisa y en el momento oportuno
- Derecho a mejorar las habilidades y competencias de las personas objeto de la formación o servicio
- Derecho a obtener los conocimientos más adecuados a sus necesidades
- Derecho a la obtención de diplomas acreditativos a la finalización de las acciones formativas
- Derecho a disponer de un correo electrónico y un teléfono a través del cual puedan expresar sus quejas, reclamaciones o sugerencias de mejora. Estas sugerencias de mejora también se incorporan en las observaciones que los alumnos pueden rellenar a través de los cuestionarios de valoración en los cursos.

Desfufor

Desarrollo futuro formacion

Para cualquier consulta sobre nuestra política de calidad puedes comunicarte con nosotros en:

- Calle Gobelos, 17, 28023 Madrid
- calidad@desfufor.es
- 911 51 71 22

