

 Cambra de Comerç de Sabadell	POLÍTICA DE CALIDAD	PC-01 Fecha formato: 02/07/2018
CALIDAD		

LA CÁMARA DE COMERCIO DE SABADELL es una corporación de derecho público que tiene como finalidad, según la Ley Básica 4/2014, de 1 de abril, la:

- Representación y defensa de los intereses generales ante las Administraciones Públicas de todas las empresas y comercios comprendidos en los municipios de: Badia del Vallès, Barberà del Vallès, Castellar del Vallès, Cerdanyola del Vallès, Montcada i Reixach, Palau de Plegamans, Polinyà, Ripollet, Sant Quirze del Vallès, Santa Perpètua de Mogoda, Sabadell y Sentmenat.
- Internacionalización de las empresas y el fomento del comercio exterior
- Formación empresarial y colaboración con las administraciones educativas competentes en la gestión de la formación práctica en los centros de trabajo incluida la Formación Profesional reglada.
- Promoción y Fomento del desarrollo económico dentro de sus demarcaciones.
- Información y Asesoramiento empresarial para contribuir a la mejora de la competitividad de la empresa.
- Apoyo de la actividad empresarial mediante la prestación de diferentes servicios y programas.

LA DIRECCIÓN CONSIDERA COMO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE SU GESTIÓN LOS SIGUIENTES:

- Conseguir la plena satisfacción del cliente cubriendo sus necesidades y expectativas y cumpliendo los requisitos contractuales, legales y reglamentarios.
- Fidelizar el cliente mediante la plena satisfacción.
- Mantener un alto nivel en la optimización de los procesos a fin de conseguir un sistema de mejora continua en la ejecución de los servicios.
- Promover y desarrollar la innovación y mejora de los servicios de la Cámara con objeto de dar respuesta a las necesidades de los clientes.
- Conseguir la máxima motivación sobre la calidad en todos los colaboradores.

PARA LLEVAR A CABO ESTOS OBJETIVOS ES POLÍTICA DE LA DIRECCIÓN LIDERAR E IMPULSAR LA EJECUCIÓN DE LAS SIGUIENTES ACCIONES:

- Mantener y ampliar el alcance del sistema de gestión de la calidad para que sea efectivo y eficaz conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015
- Establecer los objetivos específicos y fijar los indicadores necesarios para analizar la calidad de los servicios y seguir la evolución de estos.
- Definir un plan de acción y actuar de acuerdo con el mismo.
- Asegurar y poner los medios necesarios para que la política de calidad sea entendida por el personal de la Cámara a través de programas de formación específicos.
- Asegurar una postura proactiva en la política de calidad de manera que todo el personal de la organización forme parte de la cultura de servicio al cliente.
- Afrontar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del servicio, a partir del análisis del contexto de la organización y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Jaume Bercial Casbas
Director Gerente
2 de julio de 2018