

POLÍTICA DE CALIDAD DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

En un mercado competitivo marcado por la internacionalización de las empresas, ICEX España Exportación e Inversiones ofrece a través de su Dirección General de Cooperación Institucional y Coordinación (en adelante, DGCIC) un servicio denominado Ventana Global, a través del cual se proporciona a las empresas españolas información de calidad en el ámbito del comercio internacional y sirve como punto de acceso a todos los servicios que ofrece la Administración Comercial Española.

La DGCIC entiende la Calidad como elemento esencial para satisfacer y dar confianza a los clientes y partes interesadas respecto a los servicios que presta.

Para conseguir las metas que se propone, es imprescindible la dedicación y colaboración de todas las personas que día a día mantienen el prestigio de Ventana Global, y la conveniencia de regular y sistematizar las actuaciones en relación con la calidad de los servicios que se prestan.

El Sistema de Gestión de la Calidad es la guía de conducta y la DGCIC se compromete a poner en práctica sus disposiciones y proporcionar los medios necesarios para cumplir la política y objetivos establecidos en materia de calidad para la gestión y organización de Ventana Global.

En este sentido, se postulan las siguientes directrices y objetivos de carácter general, sobre los que se sustenta el Sistema de Gestión de la Calidad de la DGCIC para la organización de Ventana Global, siendo conocidos por toda la organización:

- Observar un comportamiento riguroso y profesional en el cumplimiento de normas y legislación vigentes.
- Ofrecer la máxima calidad de los servicios prestados apoyando y promocionando la presencia de las empresas españolas en el exterior.
- Pretender ser el Nivel 1 de referencia, actuando como apoyo a las empresas en su proceso de internacionalización y ofreciendo, de forma integrada, todos los servicios y el conocimiento de la Administración General del Estado.
- Identificar los requerimientos de las empresas para satisfacer sus necesidades y aumentar el valor de los servicios prestados.
- Proporcionar a los clientes el apoyo institucional y el asesoramiento continuado.
- Motivar y formar al personal para impulsar el trabajo bien hecho, aplicando el autocontrol y la actuación sistemática.
- Analizar los resultados de las actividades desarrolladas para evaluar y mejorar su eficacia y conformidad con los requisitos aplicables establecidos, aumentando de esta manera el valor añadido del servicio que se presta a los clientes.

La base para conseguir los fines propuestos está en consolidar un grupo homogéneo de trabajo participativo, para generar una corriente favorable a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma UNE-EN-ISO 9001 y que sirva para desarrollar y mantener un proceso de mejora continua.

La DGCIC define anualmente objetivos de calidad concretos y cuantificables que puedan ser examinados en el marco de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad evaluando su cumplimiento.