

# Política de la Calidad

La misión de la Escuela de Formación Bancaria (en adelante, la EFB) de Cecabank es la provisión de servicios especializados de formación, dirigidos a Entidades financieras y otras corporaciones, maximizando la profesionalidad y la adecuación a los estándares europeos.

La EFB tiene más de cuarenta años de experiencia en la plena satisfacción de sus clientes, mediante la prestación de servicios cuyo nivel de calidad los hace competitivos y adecuados a sus necesidades.

Entre los servicios para lograr la satisfacción de las partes interesadas en los servicios de la EFB se encuentran la formación presencial y online, las jornadas en abierto, los programas de certificación y otros servicios de valor añadido, a los que se refiere la presente POLÍTICA DE CALIDAD.

Para alcanzar este objetivo, la EFB ha adoptado esta Política de la Calidad, que representa el compromiso de:

- Lograr que la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en los servicios de la EFB sea un pilar fundamental de su estrategia.
- Conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas en los servicios, internos y externos, para aportarles valor a su plena satisfacción.
- Plantear objetivos ambiciosos y alcanzables de mejora de los servicios ofrecidos y trabajar por la mejora continua de los servicios ofrecidos a las partes interesadas de la EFB, intentando ser un referente de calidad e innovación en el campo de la Formación.
- Desarrollar y mejorar continuamente la oferta formativa de la EFB para que contribuya de forma eficaz al cumplimiento de nuestros objetivos y a la satisfacción de las partes interesadas.
- Incorporar las mejores tecnologías a la formación, para el uso de herramientas y esquemas formativos de vanguardia, que contribuyan a maximizar la aportación de valor añadido en la prestación de servicios de la EFB.
- Requerir a los colaboradores externos de la EFB la puesta al día permanente de sus conocimientos y capacidades técnicas y pedagógicas.
- Formar y motivar a los empleados vinculados al desarrollo de los servicios, responsabilizándolos para ofrecer siempre el más alto nivel de desempeño y ofrecer servicios de alta calidad y soluciones innovadoras para los requerimientos de las partes interesadas.
- Actuar siempre de acuerdo con los objetivos estratégicos y fines de Cecabank, respetando nuestros valores: solvencia, especialización, orientación al cliente, innovación e integridad.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
- Cumplir los requisitos del sistema, incluidos legales y reglamentarios, tanto explícitos como implícitos de las partes interesadas.

Para cumplir esta Política de la Calidad, la EFB ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad respecto a la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 para todas sus actividades

Esta Política de la Calidad se encuentra a disposición de toda persona o entidad que la solicite.

Aprobada por la Dirección de la Escuela de Formación Bancaria, en febrero de 2019.

La Directora de la Escuela de Formación Bancaria



Elena Lizarbe Ortín

Aprobada en febrero de 2019