

# Compromiso y políticas

## **Políticas de Calidad**

Nuestro compromiso con la Mejora Continua.

Conscientes de la creciente exigencia de los clientes en el mercado actual de la enseñanza, hemos apostado por cumplir las Normativas de Calidad que exponemos, además de las Normativa propias exigidas por nuestros cliente. Espacio XXI ofrece a nuestros clientes en en todo momento un servicio de alta calidad. En nuestro día a día, tenemos como uno de nuestros objetivos la búsqueda de la excelencia.

Espacio XXI ha implantado tres Sistemas de Gestión de Calidad, UNE-EN ISO 9001, Madrid Excelente y EFQM en respuesta a la necesidad de trabajar mejor día a día. Espacio XXI ha tenido desde sus inicios un papel protagonista en el sector de la formación. Debido a ello, se han preparado los siguientes Códigos y Políticas que establecen los principios bajo los cuales se ha de regir su comportamiento, con el fin de alcanzar la excelencia en la gestión empresarial.

### Política de Calidad

La Dirección de Espacio XXI es consciente de la creciente exigencia de los clientes en el mercado actual de la enseñanza. Nuestros clientes confían que Espacio XXI les ofrezca en todo momento un servicio de alta calidad. La calidad es el referente a seguir en todas nuestras acciones y cada trabajador o colaborador de Espacio XXI trabaja para asegurar que nuestro sistema de calidad mantenga su promesa de mejora continua. Por ello, la organización de Espacio XXI ha apostado por un Sistema de Gestión de Calidad donde existe el compromiso real de todos para satisfacer los requisitos y expectativas del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, así como con otros principios suscritos por Espacio XXI. Nuestro compromiso es ofrecer Servicios de Formación de calidad, lo que supone la obtención de un nivel óptimo en la enseñanza impartida, que los alumnos estén bien

preparados y satisfechos con la formación recibida, para ello la Dirección de Espacio XXI, asume los siguientes compromisos:

- 1.- Ofrecer soluciones y servicios de formación de alta calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y alumnos.
- 2.- Profesionalidad de todos sus trabajadores y Alta Cualificación del Profesorado.
- 3.- Mejora continua de los recursos y servicios ofrecidos por Espacio XXI.
- 4.- Crear un ambiente de trabajo acorde con la promoción de la calidad mediante la formación y motivación del personal de Espacio XXI.
- 5.- Adaptación y Sinergias con los Clientes.
- 6.- Evaluar y revisar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Calidad para garantizar que los servicios son conformes tanto con los requisitos del cliente como con los legales y reglamentarios aplicables y comunicar su importancia al resto de la organización, manteniendo así el compromiso con la mejora continua.

Con el compromiso de que esta Política sea adecuada al propósito de la organización, será el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad. La Dirección aprueba y respalda esta Política y asumirá los recursos necesarios para su seguimiento y ejecución.

### **Política de Alianzas**

Espacio XXI quiere establecer una nueva línea de acuerdos y alianzas con empresas y entidades de todos los sectores, con el fin de incrementar el número de productos y servicios y mejorar los existentes, así como para iniciar la búsqueda de nuevos nichos de mercado que posibiliten su consolidación, crecimiento y expansión, por lo que establece los siguientes principios:

- 1.- Identificar las organizaciones con las que se puedan crear

sinergias debido a la existencia de intereses comunes y a la posibilidad de formar equipos de trabajo conjuntos.

2.-Promover la realización de proyectos conjuntos con empresas del sector, siempre que se establezcan acuerdos que garanticen una competencia leal entre estas empresas y Espacio XXI.

3.-Crear vínculos con asociaciones empresariales vinculadas al mundo de la formación ocupacional, continua y reglada para favorecer el desarrollo de proyectos conjuntos.

4.-Estudiar las posibilidades de realizar proyectos para entidades de la Administración como ayuntamientos, Comunidades Autónomas, etc.

5.-Explorar permanentemente el mercado para identificar nuevos negocios que puedan generarse mediante la creación de acuerdos o convenios con empresas y entidades de todo tipo.

6.-Buscar la posibilidad de mejorar los productos y servicios actuales mediante el establecimiento de acuerdos y alianzas con organizaciones de otros sectores que puedan proporcionar un valor añadido a lo proporcionado por Espacio XXI.

7.-Cumplir de forma escrupulosa con la legislación vigente en todos aquellos productos y servicios que surjan como consecuencia de alianzas, acuerdos y convenios establecidos con otras organizaciones.

8.- Promover la implantación de requisitos de respeto al medioambiente nuestros aliados, proveedores y colaboradores.

La Dirección de Espacio XXI ha establecido estos principios para establecer la línea estratégica sobre la que tiene que posicionarse la Dirección de la empresa para mejorar la situación actual, buscando las asociaciones más ventajosas con otras organizaciones.

## **Política Ambiental**

La Dirección de Espacio XXI es consciente de la creciente exigencia social de respetar el entorno y, por ello, asume que la mejora continua de la eficacia de su Sistema de Gestión de Medio Ambiente, la prevención de la contaminación y el compromiso de cumplir con la legislación y reglamentación

pertinente son los pilares en los que se basa su Política de Medio Ambiente. Para conseguir estos objetivos prioritarios, de forma continua, Espacio XXI centra sus esfuerzos en las siguientes actuaciones principios:

1.- Asegurar el cumplimiento de la legislación, reglamentación ambiental aplicable, así como otros requisitos que la organización suscriba y que afecten a la actividad, y promover, cuando sea posible, medidas complementarias que supongan un impacto favorable sobre el medio ambiente.

2.-Prevenir o al menos minimizar la contaminación, promoviendo la reducción y reutilización de los materiales siempre que sea posible.

3.-Adoptar todas las medidas de protección necesarias para evitar las emisiones accidentales al medio ambiente.

4.-Asegurar y promover la concienciación y la formación ambiental de cada integrante de la empresa, así como de los colaboradores y proveedores, para asegurar que se realizan todas las actividades de una manera respetuosa y en un espíritu de mejora continua del comportamiento con el medio ambiente.

5.-Establecer una Guía de Buenas Prácticas Ambientales revisable con el fin de garantizar el correcto estado y uso de las instalaciones equipamientos que permitan llevar a cabo las actividades de la empresa con la máxima calidad y respeto ambiental.

6.-Responder a la confianza que nuestros clientes depositan en Espacio XXI en la prestación de un servicio de alta calidad que tenga en consideración el respeto del medio ambiente.

7.-Potenciar la transparencia de los resultados ambientales de la entidad, tanto interna como externamente.

8.-Procurar la difusión de esta política a los clientes reales y potenciales mediante su exposición en lugar visible en las instalaciones de la empresa.

Esta Política de Medio Ambiente se establece como marco en el que se deben desarrollar todas las actividades de Espacio XXI

y deberá ser conocida y asumida por todo el personal de la entidad y sus colaboradores. Sobre la base de esta Política de Medio Ambiente como referencia, la Dirección aprueba anualmente los objetivos y metas para Espacio XXI, de manera que se establezcan las líneas de mejora de la entidad para ese periodo. Esta Política se mantiene y revisa anualmente, comunicándose a todos los empleados y colaboradores de Espacio XXI así como al público en general a través de la WEB de la empresa.

### **Manual de buenas prácticas medioambientales.**

Espacio XXI pone a disposición de cualquier persona, el Manual de buenas prácticas ambientales para su consulta. Gracias por respetar el medio ambiente. Ver manual Código de Conducta

**OBJETO.** El presente Código de Conducta tiene por objeto establecer los principios que han de presidir los comportamientos de la Dirección, los empleados y la empresa en general, enmarcado todo ello en los comportamientos de Espacio XXI: Desarrollo del Personal, Trabajo en Equipo, Conducta ética, Orientación al Cliente, Orientación a Resultados, Innovación, Comunidad y Medio Ambiente.

**ALCANCE.** Este Código de Conducta se aplicará a todos los empleados vinculados contractualmente a Espacio XXI y de forma general a la empresa en su conjunto. Así mismo, a las empresas proveedoras que trabajen para Espacio XXI se les dará a conocer el contenido del Código de Conducta para que se hagan partícipes del mismo.

**COMPROMISOS Y DIRECTRICES DE LA DIRECCION.** Los valores fundamentales son el respeto y la veracidad en la información a las partes interesadas que aparecen en este documento. La Dirección debe buscar la permanencia, rentabilidad y sostenibilidad de la organización y la defensa de los intereses de todas las partes, asegurando la confidencialidad cuando sea necesario y primando los intereses generales de la organización frente a los particulares de cada uno de sus

miembros. La Dirección actuará como modelo de referencia en la Gestión ética, implicándose personalmente y animando a las personas a la mejora continua. La Dirección, como evidencia de su implicación con la organización y la sociedad en general adquiere los siguientes compromisos éticos y de responsabilidad social:

- 1.- Compromiso de establecer los mecanismos necesarios para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores de la empresa, proporcionando un entorno laboral seguro e higiénico.
- 2.- Compromiso de no discriminar a ningún trabajador por motivos de raza, sexo, religión, discapacidad, orientación sexual o cualquier otra causa de diferenciación social en lo referente a la contratación, remuneración, formación, despido o jubilación.
- 3.- Compromiso de cumplimiento de la normativa legal vigente en todo lo referente a remuneración y reconocimiento a los trabajadores de la empresa.
- 4.- Compromiso de mantenimiento de los puestos de trabajo y de la sostenibilidad de la empresa, siempre que las condiciones económicas y sociales del entorno no sean desfavorables.
- 5.- Compromiso de realización de acciones para tratar de conciliar la vida laboral y social de los trabajadores de la empresa.
- 6.- Compromiso de no permitir comportamientos indecorosos ni de acoso en el trabajo dentro de la organización por parte de ninguno de sus miembros, acciones estas que supondrán una falta grave y un incumplimiento del Código ético que pueden implicar medidas disciplinarias a las personas que las realicen.

#### Política de Marketing Responsable

Espacio XXI, durante los últimos tiempos se ha modernizado con el fin de ponerse a la altura de las grandes campañas de marketing. La nueva política de marketing responsable integra criterios de sostenibilidad en sus procesos de diseño, producción y puesta en escena de cada uno de los esfuerzos

comunicacionales de la empresa, orientados a la representación de sus productos y servicios, imagen institucional y corporativa, ámbitos de responsabilidad social empresarial y de todos aquellos aspectos requeridos en sus diferentes formatos, medios y ambientes comunicacionales.

Esta política de marketing responsable es aplicable para las siguientes acciones de marketing:

Relación con los clientes: En la relación con el cliente, el mensaje que entregamos acerca de nuestros cursos debe contener en forma clara sus características relevantes, su idoneidad para satisfacer los intereses más comunes de los usuarios, así como la tarifa y otras condiciones comerciales. Teniendo en cuenta las particularidades de los servicios y la oferta comercial, esta Política vela para que lo que se ofrece sea auténtico, veraz y legal. Respecto a toda promoción u oferta, las piezas de marketing informarán con claridad que las condiciones informadas corresponden a una oferta de la cual se pueden consultar las bases y las características de la misma en nuestra página web.

Conceptualización y contenidos: Es política de Espacio XXI no sólo velar por el correcto entendimiento de los mensajes y ofertas sin no que es factor primordial que contenga las siguientes definiciones:

- 1.-No degrade a las personas por su condición social.
  - 2.-No presente a personas consumiendo alcohol ni cigarrillos.
  - 3.-No afecte de manera argumental el ecosistema.
  - 4.-Correo Electronico Outlook.
  - 5.-En el uso del humor como recurso creativo no degrade a las personas por su aspecto físico y capacidades intelectuales y se entienda claramente como lo que es, un recurso creativo.
  - 5.-No utilice niños fuera del contexto estrictamente requeridos para efectos de la comunicación y que estos contenidos estén acordes a la edad y el género del menor.
- o Toda comunicación es rigurosamente revisado de manera que lo comunicado en cada vehículo no falte a la verdad y contenga

todos los elementos aclaratorios respecto al alcance de lo comunicado.

**Marketing sostenible:** El marketing de Espacio XXI toma en cuenta proteger el medio ambiente por tanto valora el impacto social y medioambiental del producto o servicio comercializado y tomar las medidas oportunas para intentar minimizarlo; para eso, Espacio XXI utiliza de cada vez más los medios informáticos para dar a conocer sus productos y así evitar una contaminación excesiva. Se pretende en menor medida influir en el comportamiento de los consumidores, buscando un consumo responsable.

**Reputación y diferenciación de la marca:** Espacio XXI ha apostado siempre por una política de calidad orientada a la exigencia de los clientes. Nuestros clientes confían que Espacio XXI les ofrezca en todo momento un servicio de alta calidad. La calidad es el referente a seguir en todas nuestras acciones y cada trabajador o colaborador de Espacio XXI trabaja para asegurar que nuestro sistema de calidad mantenga su promesa de mejora continua. Por ello, la organización de Espacio XXI ha apostado por un Sistema de Gestión de Calidad donde existe el compromiso real de todos para satisfacer los requisitos y expectativas del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, así como con otros principios suscritos por Espacio XXI. Nuestro compromiso es ofrecer Servicios de Formación de calidad, lo que supone la obtención de un nivel óptimo en la enseñanza impartida, que los alumnos estén bien preparados y satisfechos con la formación recibida.

**Accesibilidad discapacitados:** Desde la remodelación de Espacio XXI se ha modernizado también toda la accesibilidad del centro por tanto actualmente acceden todo tipo de colectivos dando igualdad de oportunidades a todas las personas.

**Ética y transparencia:** Más allá de la veracidad y transparencia de las promociones y ofertas de Espacio XXI hay una parte simbólica que ha querido plasmar la organización des



de su reforma; las oficinas y aulas son totalmente transparentes queriendo dar a entender esta misma sensación a los clientes y alumnos que pasan por aquí, forma parte de la política de marketing responsable.

En el actual mundo digital tenemos grandes ventajas si sabemos aprovechar bien las herramientas que pone a nuestra disposición Internet. Es por ello que para unirnos al marketing responsable, Espacio XXI utilizara para dar a conocer su oferta formativa las siguientes herramientas de comunicación:

Página Web

Portales de Anuncio de Formación .

Redes Sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn)

Correo Electronico Outlook .

Google Adwords Express

Así pues, una buena campaña de Marketing on Line, supone una programación. Un estudio de los servicios y del sector al que va dirigido y una colaboración estrecha entre empresario y el diseñador de la campaña. Además conseguimos un gran ahorro, dado que reducimos el tiempo empleado, y los materiales usados y colaboramos con el medio ambiente reduciendo enormemente el gasto que se genera en papel. Lo primordial y el objetivo final es seguir siendo fieles a nuestra política de impartir una enseñanza de calidad y satisfacer plenamente las expectativas de nuestros clientes.

[\*\*Descargar Pacto Mundial de Naciones Unidas\*\*](#)

[\*\*Descargar Declaración Universal de Derechos Humanos\*\*](#)