



## POLÍTICA DE CALIDAD

El Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Madrid, considera que su misión es la de ofrecer al colectivo de Ingenieros Industriales y a la sociedad un conjunto de servicios por medio de una gestión profesional y rigurosa y reconoce la Calidad como una herramienta estratégica de la gestión global de la empresa. Su creación, implantación y seguimiento persiguen permanentemente:

- Defender los intereses y competencias de los Ingenieros Industriales frente a otros colectivos profesionales, manteniendo al mismo tiempo un espíritu de servicio a la sociedad en el ámbito de la Ingeniería Industrial.
- Promocionar y representar la imagen de los Ingenieros Industriales en la Sociedad.
- Proporcionar un lugar de encuentro y ser un centro impulsor de unos objetivos profesionales, académicos y sociales comunes.

Esta institución sustenta el desarrollo de toda la actividad en atención a los siguientes valores:

- Orientación al colegiado y a sus necesidades y preocupaciones, cumpliendo con los requisitos legales establecidos.
- Aportación de valor añadido en todas las acciones e iniciativas para los distintos segmentos de los colegiados.
- Iniciativa y creatividad bajo un espíritu de mejora continua.
- Conciencia de que todos los miembros del COIIM caminan juntos hacia un objetivo común sin que los intereses particulares se antepongan a los del colectivo.
- Transparencia en la manera de actuar: apertura, rendición de cuentas, servicio e interés general.
- Eficiencia en sus métodos y utilidad social. Austeridad en los medios y ambicioso en sus fines.

EL COIIM estima, que los factores clave del éxito para conseguir un posicionamiento competitivo en un entorno de cambio permanente y optimizar la relación con los colegiados y la sociedad en general, son:

- La satisfacción de las necesidades y expectativas de los colegiados ofreciéndoles una propuesta de valor ajustada a sus necesidades.
- El cumplimiento de los requisitos del producto, incluyendo los legales y reglamentarios.
- La sistematización de procesos, controles e índices con el objeto de mejorar continuamente la eficacia del sistema.
- La motivación y orientación del personal hacia el reconocimiento de la Calidad como tarea básica y permanente dentro de la prestación de servicios del COIIM.
- Vigilar el nivel de satisfacción de cada colectivo y mantener una vinculación activa de los colegiados.
- Mejorar la imagen del Colegio entre el colectivo de los ingenieros industriales y entre la sociedad en general.



## POLÍTICA DE CALIDAD

Y, en particular, para los diferentes servicios:

- Proporcionar a los Colegiados unos servicios jurídicos de calidad.
- Organizar adecuadamente los turnos de colegiados para Cooperación con la Administración de Justicia y Encargos Profesionales.
- Que el Servicio de Formación responda a las necesidades de los Colegiados tanto en calidad de los cursos como en la variedad de su oferta,
- Asegurar que todos los servicios prestados a los colegiados desde la tramitación de su colegiación, sean conformes a los requisitos establecidos y generen valor añadido a la misma.
- Defender los intereses de los colegiados ante los proveedores de servicios del COIIM, cumpliendo con los requisitos legales establecidos.
- Mantener un alto nivel de informatización tanto para la gestión del Colegio como para que los colegiados puedan disponer de los servicios telemáticos con la mejor tecnología y calidad disponible.
- Ofrecer a los colegiados que presentan documentos para su visado un servicio rápido que agilice, en lo posible, la tramitación del visado utilizando todos los medios que la tecnología pone a su alcance.
- Que el servicio de visado ofrezca también un valor añadido al colegiado mediante el asesoramiento, la respuesta a sus consultas o cualquier otra aportación que sea de su interés.

Finalmente, debe señalarse que la estructura territorial del COIIM no debe constituir un obstáculo para que un mismo nivel de calidad exista en la sede de Madrid y en todas las Delegaciones y a este fin, el Área de Calidad se responsabilizará de la implantación y el mantenimiento del Sistema de Calidad en todo el COIIM.

César Franco Ramos  
Decano del COIIM

