



OLIVELLA FORMACIÓN, cooperativa sin ánimo del lucro dedicada a la formación de personas desempleadas, en especial a aquellos colectivos que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social o con discapacidad, así como la promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, el fomento y el desarrollo del valor de la diversidad, la igualdad y la no discriminación y el apoyo a aquellas personas que precisen de una especial atención en orden a conseguir su bienestar y su plena integración social y laboral, consciente del compromiso que contrae con sus Clientes, establece el objetivo general de implantar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Mejora Continua, en la satisfacción del cliente y la participación de todos sus personal propio y colaborador. Se pretende con ello obtener un reconocimiento externo de **OLIVELLA FORMACIÓN**, como Organización líder, no sólo desde el punto de vista de la Calidad del servicio, sino también por la continua innovación en los métodos de trabajo.

Para llegar a ello se han definido los siguientes principios con relación a los Objetivos de Calidad:

- Asegurar por medio del equilibrio económico el futuro de nuestra Organización y los puestos de trabajo de nuestro personal propio y colaborador.
- Realizar servicios orientados a nuestros clientes en todos los niveles de la Organización.
- Anticiparnos y ofrecer soluciones inteligentes a nuestros clientes.
- Perseguir la mejora continua en todos los niveles de la Organización, haciendo de la Calidad un elemento básico de nuestra cultura.
- Desarrollar programas de mejora del servicio, teniendo en cuenta la relación Calidad-Servicio para satisfacer las expectativas de nuestros clientes, así como el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Aprovechar todas las innovaciones que nos permitan conseguir todas las oportunidades que ofrece el mercado.
- Disminución de las No Conformidades.
- Establecimiento de acciones y programas orientados a la prevención y no sólo a la detección de problemas.
- Apoyar, motivar, implicar y responsabilizar a nuestro personal propio y colaborador en el cumplimiento de nuestros objetivos.
- Establecer programas de formación permanentes, que nos permitan disponer de un personal con un alto nivel de cualificación para desempeñar las actividades comprendidas en el Sistema de Gestión.
- Mantener contacto permanente con nuestros Clientes, con objeto de poder colaborar conjuntamente en la mejora continua del servicio y evaluar su grado de satisfacción con nuestro servicio.
- Optimizar permanentemente el proceso global de la Organización, mediante un crecimiento continuo y selectivo, orientado hacia el éxito.

La Dirección establecerá dentro de la Política de Calidad de **OLIVELLA FORMACIÓN**, los planes y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos en su Política.

El Manual de Gestión es el documento donde se recogen la filosofía y directrices del Sistema de Gestión. Es responsabilidad de todo el personal de **OLIVELLA FORMACIÓN**, el obligado cumplimiento de lo establecido en él.

La Dirección de **OLIVELLA FORMACIÓN** delega en el Responsable de Calidad, la implantación y verificación del Sistema de Gestión, para lo cual dispondrá de la autoridad e independencia necesarias para su desempeño.

Fdo. Dirección General

Benicarló a 22 de octubre de 2018