



La Confederación Empresarial de Ourense es una entidad sin ánimo de lucro fundada el 5 de septiembre de 1977 que surge, tal como establecen sus estatutos, como una organización profesional de carácter confederativo, de ámbito provincial y como órgano interprofesional de coordinación, representación, gestión, fomento y defensa de los intereses profesionales generales y comunes del empresariado.

Uno de los ejes sobre los que gira nuestra actividad es el de la formación, tanto de empresarios/as como de trabajadores/as y desempleados/as, y para que pueda dar respuesta a sus necesidades y expectativas, es necesario introducir en la CEO la cultura de la calidad, con el fin de dar el mejor servicio posible de acuerdo con las exigencias de la sociedad, del mercado y, en definitiva, de un entorno cada vez más competitivo.

La política de calidad que inspira el Sistema Integrado de Gestión de la CEO está basada en la plena aplicación de la Norma **UNE-EN-ISO 9001:2015**, cuyas disposiciones están descritas en nuestro manual.

Esta política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, en una búsqueda de la **mejora continua**, orientando la actividad de la organización a:

- Cumplir con los requisitos establecidos por los promotores de formación.
- Impartir formación en las condiciones más adecuadas, que permitan cumplir con los objetivos del alumnado y del personal docente que participa en las acciones de formación.
- Asegurar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, realizando **revisiones periódicas y estableciendo indicadores** con el fin de asegurar el cumplimiento de la política de calidad, los objetivos y las metas establecidas.
- Convertirnos en una entidad de referencia en la provincia para alumnos/as y empresas, buscando sinergias entre los agentes involucrados en los procesos de formación.
- Cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y con todos los requisitos legales relacionados con la actividad de la organización.

Impregnándonos en la filosofía de dedicación absoluta al empresariado y, en general, del servicio al usuario/a, el conocimiento y estricta aplicación de esta política es de obligado cumplimiento para todo el personal de la CEO.

Con la implantación de la cultura de la calidad queremos proporcionar a la sociedad ourensana un servicio basado en la excelencia. Esto requiere, como paso previo, el cumplimiento legal y estatutario, y conocer con detalle las expectativas del cliente; lograr una absoluta orientación al servicio por parte del personal de la entidad; diseñar los procesos de manera que el cliente se sitúe en un nivel de prioridad; lograr una sólida cultura de servicios; obtener una gestión eficaz y eficiente de los encargos de los clientes, así como una mejora continua y, en definitiva, implicar a todas las empresas, y a la sociedad ourensana en general, en este cambio, difundiendo la cultura de calidad desde nuestra posición privilegiada de representantes del colectivo empresarial y difusores de la cultura de empresa.

La dirección de la Confederación Empresarial de Ourense se asegurará de que su política de calidad sea difundida, entendida y aceptada por todo el personal, y con la realización de auditorías internas verificará que el sistema mantiene su eficacia y adecuación.