

POLÍTICA DE CALIDAD ESCUELA INTERNACIONAL DE INDUSTRIAS LÁCTEAS

La visión de la Escuela Internacional de Industrias Lácteas, EILZA, es ser un referente para el sector, y su misión la creación, promoción, impulso y gestión de la enseñanza, formación, divulgación y promoción de los sectores ovino, caprino, vacuno y lácteo/quesero siendo objetivo prioritario de EILZA la plena satisfacción de nuestros clientes, alumnos e instituciones junto con el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios que son de aplicación a nuestra actividad de **Formación ocupacional especializada, presencial y On-line, en los sectores ovino, caprino, vacuno y lácteo quesero.** (*On-line and face-to-face specialized occupational training in the sheep, goat, beef and cheese dairy sectors*).

Con nuestro Sistema de Gestión de Calidad según Norma UNE-EN ISO 9001:2015 buscamos, cara al exterior ofrecer garantía y satisfacción plena a nuestros clientes, y a nivel interno conseguir más información sobre el funcionamiento de la organización, aumentar la eficiencia de nuestros procesos y obtener satisfacción laboral en nuestros empleados. Para ello, el Sistema de Gestión tiene como compromisos:

- Asegurar la calidad de los servicios ofertados, entendiendo como tal la parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- Cumplir los requisitos ofertados a los clientes, consolidando la confianza en EILZA, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestros servicios. Asegurar a nuestros clientes la mejor calidad posible en cada momento y garantizar que el servicio está reglado, los canales de comunicación abiertos y se establecen medidas correctoras para el tratamiento de las desviaciones detectadas.
- Conseguir una adecuada gestión, control eficaz y mejora continua de los procesos y atención al cliente a través de la correcta gestión de las reclamaciones, el desarrollo conforme de procesos y procedimientos, no conformidades internas, sugerencias del personal, etc. Desarrollar así un compromiso de mejora continua.
- Identificar los riesgos y oportunidades relacionados con las partes interesadas en nuestra actividad y gestionar adecuadamente los mismos
- Asignación de manera eficaz de funciones y responsabilidades en todos los niveles.
- Concienciar y motivar al personal de la empresa, sobre la importancia de la implantación y desarrollo adecuados de un sistema de gestión de calidad.

El aseguramiento de que todas las personas que influyen en la calidad conocen la política y los objetivos planteados se consigue gracias a la difusión, por parte de la Gerencia y el Responsable de Calidad de los mismos a todos los niveles de la organización y la distribución de los documentos que aplican a cada nivel de los distintos puestos de trabajo.

La dirección de EILZA vela porque la política de calidad:

- Sea adecuada al propósito de la organización
- Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de objetivos de calidad
- Sea comunicada y entendida dentro de la organización y difundida a las partes interesadas
- Sea revisada para su continua adecuación

Fecha: 05 - Julio – 2021