



1. INTRODUCCIÓN

La empresa asume el compromiso de definir, implantar y cumplir un sistema de gestión de la calidad al objeto de prestar servicios formativos que satisfagan los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios aplicables, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente mediante la aplicación eficaz del sistema de gestión de la calidad y la mejora continua del sistema.

2.- OBJETO.

El objeto de este documento es determinar la política de calidad de la empresa en la impartición y gestión de servicios formativos del programa de Formación para el Empleo establecido por el cliente a fin de satisfacer los requisitos especificados por éste en la norma de convocatoria, así como los legales y reglamentarios que resulten aplicables, así como de aumentar su satisfacción mediante la aplicación eficaz y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

3.- ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades de la empresa relativas a la Formación para el Empleo, en todas las fases de los procedimientos diseñados para la prestación de servicios formativos al cliente y usuarios de los mismos, en tanto afecten al sistema de gestión de la calidad.

4.- DESARROLLO.

La política de calidad de la empresa se orienta a la prestación de servicios formativos al cliente conforme a los requisitos establecidos por éste.

Para ello, la empresa desarrollará un sistema de gestión de la calidad adaptado a la Norma Internacional ISO 9001:2015, que abarca los procedimientos establecidos en este manual de calidad.

Como principios propios de la política de calidad de la empresa se fijan los siguientes:

- Adaptación de los procesos y procedimientos a los requisitos establecidos por el cliente y por la Norma Internacional ISO 9001:2015.
- Agilidad de los procesos.
- Comunicación e interacción permanentes entre los órganos de la empresa implicados en cada proceso.
- Flujo de información sobre el sistema de gestión de calidad a todo el personal de la empresa.
- Propuesta de ejecución de medidas correctivas y preventivas para resolver las no conformidades en el sistema de gestión de la calidad o en la prestación del servicio.
- Determinación de objetivos de calidad de la empresa, mediante un procedimiento documentado.

- Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios y del cliente.
- Auditoría interna en la empresa mediante planes de auditoría aprobados por la misma.
- Revisión anual del sistema de gestión de la calidad.
- Propuesta e impulso de acciones de mejora continua del sistema.

La política de calidad será definida por la dirección de la empresa y será ejecutada por todos los órganos de la misma en su ámbito funcional respectivo.

Para conseguir este propósito la empresa ha determinado unos objetivos de calidad, de carácter cuantificable, mediante indicadores de calidad, que miden la satisfacción del cliente y del usuario de los servicios y que se estructuran en cuatro niveles:

1. Indicadores de seguimiento de las acciones formativas:

- En primer lugar, se establecen unos **indicadores generales** para garantizar que se han alcanzado los objetivos del proyecto de los/las participantes en cada acción formativa.
- En segundo lugar, se proyectan una serie de **funciones y actividades con los docentes**, a fin de

adaptar los objetivos de la acción formativa al grupo en que se imparte.

- En tercer lugar, se evalúa **la calidad del proyecto formativo**, a fin lograr su mejora, a través de sesiones de evaluación con el equipo docente y de sistemas de control de la metodología.
- En cuarto lugar, se efectúa una **evaluación del proceso de la información y del conocimiento** adquirido.
- Finalmente, los **criterios de evaluación** están definidos por los siguientes indicadores:
 - a) **Indicadores del objetivo**, mediante los cuales se mide el cumplimiento de los objetivos específicos de la acción formativa.
 - b) **Indicadores de los resultados**, que, mediante el seguimiento por el equipo docente, analizan la evolución del aprendizaje del alumnado y su orientación profesional.
 - c) **Indicadores de las actividades** y de su proyección profesional, a través de la información obtenida por la Observación y evaluación continua, las pruebas y controles propuestos y el control de asistencia del alumnado.

2.- Indicadores de satisfacción del alumnado:

Durante el desarrollo de cada acción formativa, así como a su finalización, se mide el grado de satisfacción del

alumnado mediante cuestionarios de calidad determinados y diseñados por la empresa, en los que los/las participantes en cada acción formativa expresan su satisfacción en relación con:

- el contenido de la acción
- el centro de formación
- la calidad de la función y actividades docentes
- la metodología y los materiales utilizados
- en el desarrollo de la acción formativa.
- el grado de capacitación para su inserción en el mercado de trabajo o la mejora de sus expectativas laborales.

Los cuestionarios vienen identificados con el número de expediente de la acción formativa y su denominación, número del grupo y demás datos identificativos y se cumplimentan anónimamente por cada participante.

Cada una de las cuestiones planteadas cuenta con un indicador de satisfacción con una puntuación de 1 a 4, siendo 1 el valor mínimo de satisfacción y 4 el más alto.

3. Evaluación final de las acciones por el cliente.

El cliente, a través de los técnicos de enlace, evalúa la calidad de las acciones formativas del programa de Formación para el Empleo, mediante modelos normalizados diseñados por el cliente y cumplimentados por los/las participantes en cada acción formativa. La empresa debe facilitar el acceso y la

realización de las oportunas pruebas y ser informada del resultado de la evaluación.

4. Grado de inserción obtenido.

Se mide con este indicador el número de participantes que han encontrado un puesto de trabajo después de haber cursado una acción formativa, así como el de aquellos, encontrándose en activo, han visto mejorada su situación laboral como consecuencia de la mayor capacitación profesional obtenida al haber superado la acción.

Este indicador es aplicable tanto en el supuesto de que el cliente determine en la norma de convocatoria el requisito de que la empresa asuma un compromiso de contratación o inserción laborales de un porcentaje de participantes, como en el que no exista dicho compromiso.

En el primer caso, el indicador mide el grado de satisfacción de los requisitos del cliente, mientras en el segundo determina el grado de aumento de satisfacción del cliente y, consecuentemente, de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

5.- DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La aplicación eficaz de la política de calidad de la empresa precisa que toda la organización entienda y sea consciente de la misma, así como sensibilizarla respecto de la

importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa regido por dicha política. En particular, resulta especialmente importante difundir el conocimiento y la comprensión del alcance de la misma entre el personal de nuevo ingreso, que deberá estar capacitado para asumir sus funciones con arreglo a la directrices de actuación definidas en la política de calidad de la empresa.

Es por ello que debe difundirse a todo el personal que intervenga en el desarrollo del sistema, para lo cual la Dirección Gerente y de Calidad planificará las siguientes actuaciones:

- a) Reuniones periódicas, de carácter informativo, de la Dirección con el personal de los distintos departamentos.
- b) Distribución de material escrito o insertado en la página web de la empresa, así como a través de la red corporativa.
- c) Acciones de formación y capacitación del personal en sistemas de gestión de la calidad, bien ejecutadas por la propia empresa o por entidades externas públicas o privadas.
- d) Instrucciones, directrices y órdenes de trabajo.
- e) Resolución de consultas relativas a la política de calidad de la empresa.