


## Índice de contenido

0	INTRODUCCIÓN.....	2
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	4
2	REFERENCIAS NORMATIVAS .....	5
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	7
5	LIDERAZGO .....	12
6	PLANIFICACIÓN .....	13
7	APOYO.....	15
8	OPERACIÓN .....	20
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	23
10	MEJORA.....	25
11	ANEXOS.....	26

Revisiones:	Descripción de la Modificación:	
Elaborado y Revisado por: Dpto. Calidad		Aprobado por: Gerencia
Fecha: 01 Septiembre 2022		Fecha: 03 Septiembre 2022

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 2 de 26

## 0 INTRODUCCIÓN

### 0.1 Presentación de **RIANXO FORMACIÓN**

**RIANXO FORMACIÓN** pertenece al grupo empresarial **EINSTEIN FORMACIÓN** que nace en 1995 con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de empleabilidad en Carballo y la Comarca de Bergantiños, atendiendo tanto a la educación, en todas sus etapas, como a la formación profesional y la orientación laboral.

Durante más de 25 años de dedicación a la docencia, en **EINSTEIN FORMACIÓN** hemos consolidado un equipo de profesionales altamente cualificados, orientados al desarrollo educativo, profesional y personal de nuestro alumnado y con gran experiencia en los sectores prioritarios de nuestra área de influencia.

Nuestro catálogo de formación ha sido diseñado para atender las necesidades de los trabajadores y las empresas, a través de la formación profesional y el apoyo en todas las etapas educativas, fomentando las competencias digitales y el dominio de idiomas.

Nuestros docentes poseen las competencias psicopedagógicas, tecnológicas y comunicativas necesarias para garantizar un aprendizaje adecuado a las necesidades individuales de nuestro alumnado, ofreciendo además, atención especializada en Psicopedagogía y Logopedia.

En 2020, ante la demanda abrimos un nuevo centro de formación en Rianxo denominado **RIANXO FORMACIÓN**, apostando por la formación profesional para el empleo, pues sabemos que la formación continua es la clave del éxito en la inserción laboral y el desarrollo de la carrera profesional.

## 0.2 Datos de **RIANXO FORMACIÓN**

NOMBRE COMERCIAL: **RIANXO FORMACIÓN**

RAZÓN SOCIAL: **MARIANO SANTOS VELA**

CIF: 32795715S

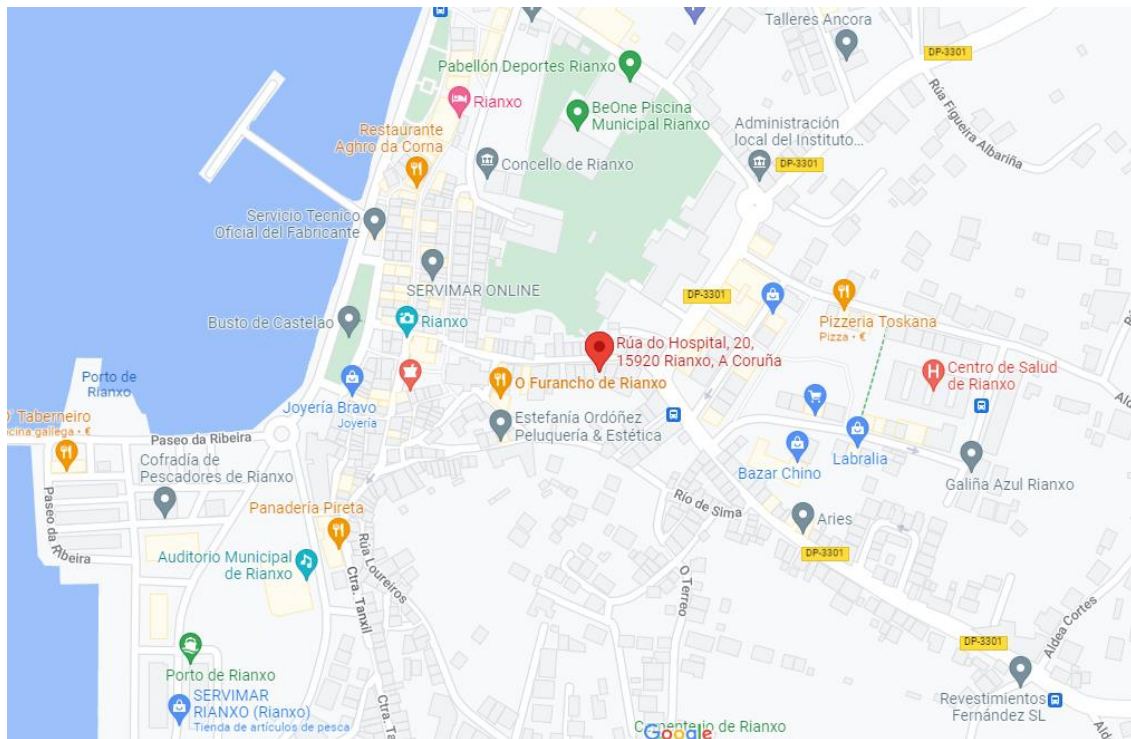
CAMPO DE ACTIVIDAD:

- Desarrollo e impartición de acciones formativas en modalidad presencial, distancia y tele-formación.

OFICINAS CENTRAL Y AULAS: **Rúa do Hospital nº 20, 15920, Rianxo (A Coruña)**

TELÉFONO: **981 70 29 70**

MAIL: [info@einsteinformacion.com](mailto:info@einsteinformacion.com)



Fuente: Google.Maps

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 4 de 26

## 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

### 1.1 Generalidades

Este documento tiene por objeto definir el Sistema de Gestión da Calidad por el que se rigen las actividades de **RIANXO FORMACIÓN**, en relación con los requisitos da Norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

El Manual de Calidad se aplica al servicio prestado por **RIANXO FORMACIÓN** como organización dedicada al “**Desarrollo e impartición de acciones formativas en modalidad presencial, distancia y tele-formación**”, respectivamente, para conseguir a satisfacción de sus alumnos.

### 1.2 Estructura del Manual de Calidad

A estructura de este Manual de Calidad es paralela al contenido de cada uno de los requerimientos da Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, con el fin de facilitar la comprensión del Manual en relación con el contenido de esta Norma.

 Rianxo Formación	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 5 de 26

## 2 REFERENCIAS NORMATIVAS

Como complemento al presente Manual de la Calidad, en la medida de lo posible, se recomienda consultar las siguientes normas complementarias de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015:

- ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad: Principios y vocabulario.
- ISO 9004:2009, Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 6 de 26

### 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Auditoría Interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Manual de Calidad:** Especificación para el sistema de gestión da calidad de una organización.
- **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad ou un proceso.
- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Instrucción Técnica/Protocolo:** Son documentos complementarios a los Procedimientos y concretan su aplicación a una actividad en particular. Tienen un carácter eminentemente teórico.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Política de Calidad:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente la Gerencia de **RIANXO FORMACIÓN**.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados ou que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estes objetivos.
- **Riesgo:** Cualquiera contingencia a que se pode ver expuesto un activo y/o proceso. El riesgo que afecta a los activos y/o procesos se calculará en función de su valor, la probabilidad de que ocurra una amenaza y el impacto.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida o habitualmente implícita u obligatoria.
- **Objetivo:** Fin de carácter general, que tienen su origen en la política que una organización se marca así misma, y que está cuantificado siempre que sea posible.
- **Parte interesada:** individuo o grupo relacionado o afectado por las actuaciones Medio Ambientales de una organización.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 7 de 26

## 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1 Generalidades

**RIANXO FORMACIÓN** estableció, documentó e implantó un sistema de gestión de la calidad que le permite mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001:2015.

Mediante este sistema, **RIANXO FORMACIÓN**:

- a) Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, documentándolos en el flujograma de procesos y desarrollando su aplicación en los procedimientos y cuadros de gestión que forman la documentación del sistema.
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos, segundo se indica en el flujograma del proceso.
- c) Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces, documentándolas en los documentos del Sistema.
- d) Asegura la disponibilidad de recursos mediante las revisiones por la Dirección.
- e) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos segundo se indica en el cuadro de gestión.
- f) Implanta las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, gestionando los mismos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.
- g) Identifica las posibles amenazas y oportunidades evaluando para eso la información documentada procedente del comprado, ventas, compras, finanzas, legales, recursos humanos, etc. Documentándolos en la evaluación de riesgos que forma parte de la documentación del sistema.

El contexto de la organización se describe en función de las partes interesadas, tanto internas como externas y la relación que entre ellas existen, se tiene en cuenta además el ámbito en el que desarrolla sus actuaciones la organización. Las actuaciones con proveedores y subcontratistas se consideran fundamental y claramente necesarias para un desarrollo correcto de este tipo de actuaciones, ya que la relación con el cliente y la prestación del servicio fluya de una manera adecuada.

**RIANXO FORMACIÓN** asegura la comunicación entre los diferentes niveles y

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 8 de 26

funciones de la organización referente a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su efectividad. Dicha comunicación consiste en:

- Decidir y responder a las preocupaciones de las partes interesadas en cuestiones relativas al Sistema de Gestión de la Calidad y las legales y reglamentarias.
- Comunicar los resultados de carácter general de las auditorías y revisiones del procedimiento de gestión de los requisitos del cliente a todas las personas implicadas.
- Comunicación entre las diferentes áreas operativas de la organización, con el fin de seguir la evolución del proceso productivo y la provisión del servicio y coordinar y unificar criterios de actuación.
- Comunicación a nivel de área, el fin de compartir entre sus miembros el conocimiento y las mejores prácticas adquiridas por la experiencia durante el desarrollo de los procesos correspondientes.
- Comunicar cualquier información de carácter urgente que surja de manera puntual entre distintas funciones de la organización. Las comunicaciones de relevancia legal son respondidas en el plazo más corto posible.
- Recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas de la organización, así como asegurar la comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización.
- Da a conocer los canales de comunicación externa tales como quejas, consultas, contactos con la Administración y demás partes interesadas, incluyendo los criterios para poner a disposición de las partes interesadas la Política de Gestión de la Calidad.

En el establecimiento del contexto se definen los parámetros básicos para gestionar las situaciones de riesgo y establecer las correspondientes Oportunidades de Mejora dentro de la operativa de **RIANXO FORMACIÓN** Se lleva a cabo un análisis diferenciado en cuanto a:

- El análisis del **contexto externo** considera el entorno, factores sociales, autorizaciones administrativas, reglamentarias, financieras y económicas a nivel local, regional y provincial de donde provienen prácticamente el total nuestros clientes. También se consideran otras empresas del sector similares a la nuestras, sus líneas de actuación, servicios que prestan, tipo de instalaciones, etc. La capacidad de nuestros proveedores o suministradores.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 9 de 26

- El análisis del **contexto interno** analiza las capacidades de la organización en términos de recursos y conocimientos, analiza los procesos, los departamentos, la Política de Calidad y la estructura organizativa. En este sentido se tienen en cuenta la capacidad de nuestros trabajadores y las posibilidades de servicios a prestar analizando la viabilidad del servicio prestado.

#### 4.2 Alcance y aplicabilidad

**RIANXO FORMACIÓN** definió el alcance del sistema de gestión que documentó en la política del sistema de gestión de la calidad.

Todos los requisitos recogidos bajo la Norma UNE-EN-ESO 9001:2015 son de aplicación en **RIANXO FORMACIÓN** excepto los que se indican seguidamente:

- 8.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios. En la actualidad **RIANXO FORMACIÓN** no aplica en su proceso actividades de diseño y desarrollo en las acciones formativas que oferta.

La formación que se imparte viene definida previamente por un contenido legislativo o normativo.

- 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición. En la actualidad **RIANXO FORMACIÓN** no posee equipos de seguimiento y medición ya que no son necesarios para el desarrollo y verificación de las acciones formativas desarrolladas. Se dispone de un único equipo que podría estar sometido a verificaciones (Tacógrafo), el cual se utiliza exclusivamente para uso docente y su incertidumbre no influye en la prestación del servicio.

Para implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión, **RIANXO FORMACIÓN**, documentó y mantiene información suficiente para sus obligaciones, recursos, procesos y requisitos. Identificando y evaluando los riesgos que afectan al sistema de gestión para lograr sus objetivos.

#### 4.3 Requisitos de la información documentada

##### 4.3.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad de **RIANXO FORMACIÓN** incluye:

- a) Una declaración de la política de la calidad expresada en el documento Política de Calidad de **RIANXO FORMACIÓN**:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 10 de 26

- b) Una definición de objetivos de calidad.
- c) Un Manual de Calidad.
- d) Procedimientos documentados.
- e) Protocolos o instrucciones técnicas.
- f) Los documentos complementarios, como diagramas de flujo, cuadros de gestión y todos los documentos necesarios que aseguran una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos, incluida documentación externa que tenga aplicación en **RIANXO FORMACIÓN**
- g) La información documentada requerida por la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 y sus registros asociados.

#### 4.3.2 Control de la información documentada

**RIANXO FORMACIÓN** definió un procedimiento para el “**Control de la información documentada**”, en el que recoge cual es la información documentada controlada y como se efectúa dicho control. Este procedimiento recoge, entre otras, las directrices necesarias para:

- Mantenimiento y actualización permanente del contenido del Manual de Calidad y demás información documentada.
- Disponibilidad de ediciones actualizadas para todos los departamentos de la organización.
- Mantener al día una lista con toda la información documentada que definen el Sistema de Gestión de la Calidad que identifique su edición vigente.
- Custodia de los originales, control de la distribución de copias y archivo de las ediciones históricas.

#### 4.4 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

**RIANXO FORMACIÓN** respeta, considera y responde a los intereses de sus partes interesadas:

- Identifica sus partes interesadas.
- Es consciente de los intereses de sus partes interesadas y respetuosas con estos y responde a las inquietudes que manifiestan.
- Reconoce los intereses y derechos legales de las partes interesadas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 11 de 26

- Reconoce que algunas partes interesadas pueden afectar a sus actividades.
- Evalúa y tiene en cuenta la habilidad relativa de las partes interesadas para contactar, involucrarse e influir en su organización.
- Tiene en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas más amplias de la sociedad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con su organización.
- Considera los puntos de vista de las partes interesadas que puedan verse afectadas por una decisión, mismo cuando no tengan un rol formal en el gobierno de su organización, o no sean conscientes de su interés en las decisiones o actividades de su organización.

**RIANXO FORMACIÓN** dejará constancia del seguimiento de las demandas que realicen las partes interesadas en el informe de revisión por la dirección o los informes de no conformidad. En el caso de aquellas partes interesadas que dispongan de un formato propio se dejará constancia en el mismo.

#### 4.5 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

**RIANXO FORMACIÓN** representa la interacción con sus procesos como anexo al este Manual de Calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 12 de 26

## 5 LIDERAZGO

### 5.1 Liderazgo y compromiso

**RIANXO FORMACIÓN** está comprometida con la creación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

Para eso, **RIANXO FORMACIÓN** establece una Política de Calidad, asegura que anualmente se establecen objetivos concretos y se realizan revisiones de la eficacia del Sistema.

**RIANXO FORMACIÓN** se responsabiliza de asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes estén definidas, convertidas en requerimientos internos, y entendidas en todos niveles de la organización. Se asegura que pueden cumplirse en su totalidad antes de establecer compromiso contractual alguno con dichos clientes.

### 5.2 Política de calidad

La Política de Calidad se encuentra anexa a este Manual de Calidad.

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros de **RIANXO FORMACIÓN** están definidas con objeto de delimitar las mismas y facilitar así una efectiva gestión de la calidad, según el organigrama:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 13 de 26

## 6 PLANIFICACIÓN

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Para asegurar la consecución de los resultados previstos, **RIANXO FORMACIÓN** tuvo en cuenta los cambios, el contexto externo como es el caso de los requisitos legales, tecnológicos, competitivos y de mercado, así como los internos relativos a valores como la cultura y conocimiento.

**RIANXO FORMACIÓN** tiene identificados sus riesgos y oportunidades con el fin de:

- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables.
- Prevenir o reducir efectos no deseados.
- Del mismo modo **RIANXO FORMACIÓN** planifica:
  - Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
  - La manera de integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema de gestión de la calidad y evaluar la eficacia de estas acciones.

### 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlo

**RIANXO FORMACIÓN** establece anualmente unos objetivos concretos en relación con los requisitos de sus servicios y los procesos que los soportan, y necesarios para lograr la satisfacción de sus clientes. Estos objetivos se establecen en los niveles adecuados de la organización y son cuantificables y coherentes con la Política de Calidad anteriormente definida.

El Sistema de Gestión de la Calidad de **RIANXO FORMACIÓN** conocido por todo el personal de la organización, contempla todos los aspectos relativos a la calidad de la producción y prestación de servicios.

En caso de que **RIANXO FORMACIÓN** decida ofertar un servicio diferente de los actuales, o un cliente lo exija, se realizarán, con antelación suficiente, un estudio que analice la capacidad de los recursos materiales y humanos, así como la del propio sistema, para asegurar la calidad del nuevo servicio prestado.

### 6.3 Planificación de los cambios

**RIANXO FORMACIÓN** planificará la calidad determinando los recursos humanos,

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 14 de 26

materiales y técnicos necesarios, los métodos operativos y las acciones necesarias para la consecución de los requisitos establecidos y objetivos prefijados, para lo que reflexionará acerca de los siguientes aspectos:

- Los objetivos de calidad que deben obtenerse.
- Las etapas y procesos que constituyen la práctica operativa de la organización.
- La atribución específica de responsabilidades.
- La identificación y dotación de los recursos necesarios (formación, infraestructura, etc.) para la consecución de los requisitos prefijados.
- La identificación de las verificaciones adecuadas en las etapas convenientes de la prestación del servicio.
- La aclaración de los criterios de aceptación para todas las características y requisitos de los servicios prestados.

Cuando se presenten situaciones nuevas o que impliquen cambios en la organización, tales como un nuevo servicio prestado que afecten al sistema organizativo de **RIANXO FORMACIÓN**, nuevos equipos o tecnología, etc., se realizará una planificación de los cambios contemplando cada uno de los puntos citados anteriormente, y estableciendo las medidas necesarias para garantizar que se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de Calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 15 de 26

## 7 APOYO

### 7.1 Recursos

La Dirección de **RIANXO FORMACIÓN**, determina y proporciona los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos que garantice el cumplimiento de los requisitos del cliente y para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

El personal de **RIANXO FORMACIÓN** cuenta con formación adecuada a las funciones que realiza y las responsabilidades propias de estas funciones.

**RIANXO FORMACIÓN** dispone de la infraestructura suficiente para facilitar la realización de la prestación de servicios, tanto edificios y espacios de trabajo, como maquinaria, equipos e infraestructura.

El entorno de trabajo en el que se desarrollan las actividades de **RIANXO FORMACIÓN** se entiende que es el adecuado para las mismas en lo que a condiciones de seguridad e higiene se refiere, estando los puestos de trabajo acondicionados a las actividades en ellos desarrolladas.

### 7.2 Competencia

La Gerencia tiene identificadas y documentadas las competencias necesarias para el correcto desempeño de las responsabilidades asignadas a cada puesto de trabajo que afecte a la calidad de servicio prestado. A partir de aquí se identifica la formación necesaria para satisfacer dichas necesidades. Una vez impartida esta formación es evaluada para comprobar su eficacia.

En los “**Perfiles de Puesto**” se recogen los requisitos de formación y experiencia para cada puesto de trabajo.

### 7.3 Toma de conciencia

El sistema implantado está enfocado para que las personas que realizan el trabajo bajo el control de **RIANXO FORMACIÓN** tiene mecanismos para tomar conciencia, la política, su contribución a la eficacia del sistema de gestión, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Fomentando comportamientos que generan y apoyan al sistema y no tolerando comportamientos que comprometen el sistema bajo el desarrollo de una cultura alineada con los objetivos del sistema.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 16 de 26

Para poder preservar y garantizar los conocimientos adquiridos durante los años de experiencia, estos son transmitidos y transferidos de manera adecuada, se organizan charlas y reuniones de manera periódica, en las cuales el personal de mayor antigüedad y conocimiento facilita las explicaciones y formación adecuadas al personal de más reciente incorporación y con menor tiempo en la empresa.

En este tipo de charlas se comentan situaciones reales que se pueden encontrar en las cuales el personal debe poder ofrecer una solución rápida y adecuada a los clientes con los medios disponibles.

Se indican aquellas técnicas más adecuadas en cada caso, de tal manera que este conocimiento y técnicas aprendidas con la experiencia puedan tener una continuidad y mejora con el tiempo.

#### 7.4 Comunicación

La Gerencia tiene establecidos mecanismos de comunicación, en todos los sentidos con el resto de la organización de **RIANXO FORMACIÓN** de tal modo que se orienten a la adecuada gestión del Sistema de Gestión de Calidad.

La comunicación desde la Gerencia al resto del personal es verbal e escrita principalmente y mediante reuniones, correos electrónicos y tablón de anuncios.

La comunicación entre los diferentes niveles y funciones de **RIANXO FORMACIÓN** con respecto a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su efectividad, se encuentra claramente definida a través de los canales utilizados para la misma, así como del tipo de comunicación que se realiza y la que es comunicada a las Partes Interesadas o Grupos de Interés.

La aportación de ideas sobre la mejora por parte de todo el personal de **RIANXO FORMACIÓN** en relación al Sistema de Gestión de la Calidad, se canalizarán a través de los distintos Responsables de Departamentos. Estos se las comunicarán al Departamento de Calidad, seleccionando las que pueden tener aplicación para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Dichas ideas se exponen en las reuniones con la Gerencia o en las reuniones de revisión del sistema de gestión. Las ideas y sugerencias se discutirán en estos foros con el objeto de ejecutar aquellas que mejoren la efectividad del sistema y sean técnica y económicamente aplicables.

La comunicación interna en **RIANXO FORMACIÓN** se realiza de tal forma que se asegura:



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 17 de 26

- Que todos los miembros de la organización conocen la política, objetivos y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Que todos los miembros de la organización conocen y tiene acceso a los aspectos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad que les afectan.
- Que los principales responsables de la organización tienen conocimiento puntual aportación del nivel de desempeño del Sistema de Gestión y las desviaciones que pudieran producirse.
- La eficacia de los canales de comunicación ascendente y descendiente en todo el relativo a las aportaciones y acciones de mejora realizadas.
- La fluidez en la comunicación con los trabajadores en todo el relativo a la calidad.
- Para todo el anterior, **RIANXO FORMACIÓN** dispone de:
  - Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad: manual, procedimientos e Instrucciones detallan, además de la forma de hacer las cosas, los flujos de información y documentación necesaria para materializar eficazmente lo desempeño del mismo, que es controlada y distribuida según lo establecido en el procedimiento.
  - Diferentes reuniones:
    - Entre la Gerencia y los responsables de los diferentes departamentos.
    - Entre la Gerencia y el Departamento de Calidad.
    - El Departamento de Calidad y los responsables de los diferentes departamentos.
    - Entre los responsables de los diferentes departamentos y los trabajadores.
    - Etc.
  - Paneles informativos. En los que se informa de:
    - Aspectos generales y noticias de interés de la organización (noticias, avisos, etc.).
    - Aspectos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad (política y comunicaciones internas).

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 18 de 26

- Etc.

Con respecto a comunicación externa en **RIANXO FORMACIÓN** se clasifican las partes interesadas en las siguientes categorías:

- Ayuntamiento de Lugo y Madrid, donde se sitúa su actividad.
- Administración.
- Otras autoridades.
- Clientes/Alumnos.
- Proveedores.
- Docentes.
- Asociaciones.
- Otros grupos de interés (asociaciones de vecinos, grupos ecologistas, particulares, etc.).

Las solicitudes de información de los cinco primeros grupos (ayuntamientos, administración, otras autoridades, clientes/alumnos, etc.) serán contestadas siempre a menos que eso implique un perjuicio para la imagen de **RIANXO FORMACIÓN**, o una alteración en la política de protección de datos.

Las solicitudes de las partes interesadas serán contestadas, generalmente, por el Departamento de Calidad, la Gerencia o el Departamento de Administración.

Qué comunicar	A quién	Cuando	Como	Responsable /Departamento/Área
Documentación de Calidad	Trabajadores (administración, docentes, etc.)	Tras cada revisión o cuando se considere necesario	Correo electrónico Comunicación verbal Tablones informativos (comunicados internos)	Departamento de Calidad/Gerencia
Política de Calidad	Clientes/Alumnos	Cuando se actualice	Correo electrónico Tablones informativos Página web	Departamento de Calidad/Gerencia
Documentación Técnica	Docentes	Cuando se considere necesario	Verbalmente Correo electrónico Tablones informativos (comunicados internos)	Gerencia Coordinador de Formación / Responsable de Formación
Respuesta a requerimientos, tramitación legislación, etc.	Administración Otras autoridades	Cuando lo defina la legislación vigente	Registro en la propia administración Correo postal o certificado Etc.	Quién corresponda: gerencia, calidad, administración, etc.
Requisitos de Compras	Proveedores/Docentes Subcontratas	Bien durante el pedido o cuando sean necesarios requisitos especiales	Mail/Fax/Teléfono/Etc.	Gerencia / Administración / Coordinador de Formación / Responsable de Formación

## 7.5 Información documentada

El Sistema de Calidad implantado por **RIANXO FORMACIÓN** incluye toda la información documentada considerada, necesaria y requerida por la norma de referencia, incluyendo la sistemática para su creación, identificación, actualización, control, protección y conservación.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 20 de 26

## 8 OPERACIÓN

### 8.1 Planificación y control operacional

**RIANXO FORMACIÓN** ha planificado, implantado y controlado sus procesos con el fin de desarrollar los mismos de tal modo que se obtengan servicios de la calidad requerida por los clientes. Estos procesos se encuentran definidos en el Anexo de este Manual.

La planificación para la producción y prestación de los servicios tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- La determinación de los requisitos para los servicios prestados.
- El establecimiento de los criterios para los procesos y la aceptación de los servicios.
- La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los servicios prestados.
- La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.
- La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad de los servicios con sus requisitos.

### 8.2 Requisitos para los productos y servicios

La identificación de estos requisitos comienza con el análisis de las necesidades del cliente. Se tienen igualmente en cuenta los requisitos legales y reglamentarios, así como cualquier otro requisito adicional determinado por **RIANXO FORMACIÓN**.

Antes de adquirir un compromiso con los clientes para un determinado servicio prestado, se asegura la clara definición de sus requisitos, y la capacidad de **RIANXO FORMACIÓN**, para cumplir con estas condiciones.

En caso de que se modifiquen los requisitos, **RIANXO FORMACIÓN** debe asegurar que todo el personal al que afecte el cambio, sea informado, para evitar posibles reclamaciones.

### 8.3 Diseño y desarrollo

No aplica.

### 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 21 de 26

Los proveedores están sometidos a una evaluación y selección, siguiendo criterios previamente definidos, con el fin de asegurar la capacidad de los mismos y la ausencia de incidencias que pudieran repercutir en la calidad de los servicios prestados por **RIANXO FORMACIÓN**

En el pedido/compra se incluirán o se hará referencia a las especificaciones de compra aplicables.

#### 8.5 Producción y provisión del servicio

**RIANXO FORMACIÓN** mediante su procedimiento de “Formación”:

- Planifica y ejecuta la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas, desde su asignación hasta su realización.
- Determina:
  - La identificación de cada producto/servicio.
  - El nivel de trazabilidad establecido.
  - La metodología de comunicación de cualquier incidencia.
  - La validación de los procesos que no pueden ser verificados mediante actividades de seguimiento y medición posteriores.

**RIANXO FORMACIÓN** controla los bienes del cliente, protegiendo los datos de clientes tanto físicos como en soporte informático.

Además, se identifica el estado del servicio respecto a los requisitos solicitados por el cliente, a través de los “Informe de No Conformidad/Acción Correctiva”.

#### 8.6 Liberación de los productos y servicios

Las actividades desarrolladas durante la prestación de servicio están adecuadamente definidas a través de los procedimientos, protocolos y formatos generados para este fin donde queda evidencia de la realización y de su seguimiento y por tanto se verifica la conformidad del servicio prestado.

En aquellos casos que se evidencie que no se han alcanzado los resultados esperados o se han producido incidencias en su desarrollo, se adoptarán las medidas correctivas, o acciones de mejora que se consideren adecuadas según el caso, evidenciando igualmente su seguimiento y resultados.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 22 de 26

#### 8.7 Control de los equipos de seguimiento y medición

**RIANXO FORMACIÓN** define un sistema que asegura que todos los equipos de medición utilizados en actividades que puedan afectar a la calidad de los servicios prestados sean verificados, ajustados y contrastados, garantizando de esta forma que mantienen la precisión adecuada.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 23 de 26

## 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

**RIANXO FORMACIÓN** ha planificado e implantado mecanismos para el seguimiento, medición, análisis y mejora de sus procesos, con el fin de demostrar la conformidad de sus productos y servicios y de su Sistema de Gestión de la Calidad y conseguir la mejora continua de la eficacia del mismo.

**RIANXO FORMACIÓN** recopila mediante encuestas de satisfacción a sus clientes la opinión de los mismos, para analizar cuál es su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados, y cuáles son aquellos aspectos que el cliente considera mejorables.

También los datos se obtendrán a partir de reclamaciones, quejas ó sugerencias recibidas.

Si tras el análisis por la Gerencia de estos datos lo considera necesario, se abrirán acciones tendentes a mejorar los aspectos con los que los clientes no se encuentran satisfechos.

### 9.2 Auditoría interna

**RIANXO FORMACIÓN** llevará cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme a los requerimientos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 y verificar el grado de cumplimiento de los requisitos y condiciones del nivel de servicio comprometido con los clientes.

En el procedimiento correspondiente se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros adecuados.

**RIANXO FORMACIÓN** dispone de métodos para el seguimiento de sus procesos para comprobar su capacidad para alcanzar los resultados esperados.

El seguimiento y medición de los procesos se lleva a cabo a través de “Indicadores” establecidos al respecto por la Gerencia y el Departamento de Calidad.

Los resultados de estos indicadores se mantienen a fin de demostrar la evolución y resultados de estos parámetros que servirán como base a la Gerencia para el establecimiento de objetivos de calidad anuales.

Los resultados reflejados servirán de información para realizar la revisión anual del sistema de calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 24 de 26

Cuando no se alcancen los resultados planificados, se establecerán acciones correctivas para asegurar la conformidad con el servicio prestado.

### 9.3 Revisión por la dirección

El momento idóneo para determinar la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y la necesidad de aplicar mejoras en el mismo, coincide con las Revisiones del Sistema de Calidad que se efectúan por parte de la Dirección.

En el momento de la revisión del sistema se dispone de todo el conjunto de información necesaria para evaluar de forma global el funcionamiento del sistema, y esto permite tomar decisiones consensuadas para re-planificar determinados objetivos, iniciar acciones correctivas o acciones preventivas cuando lo que se detecta son tendencias negativas en alguno de los parámetros clave del sistema de gestión.

La documentación que sirve de base para la realización de la revisión del sistema de gestión de la calidad es, entre otra, la siguiente:

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
  - El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.
  - El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
  - Las no conformidades y acciones correctivas.
  - Los resultados de seguimiento y medición.
  - Los resultados de las auditorías.
  - El desempeño de los proveedores externos.
  - La adecuación de los recursos.
  - La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
  - Las oportunidades de mejora.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 25 de 26

## 10 MEJORA

### 10.1 Generalidades

**RIANXO FORMACIÓN** ha planificado e implantado mecanismos para el seguimiento, medición, análisis y mejora de sus procesos, con el fin de demostrar la conformidad de sus servicios y de su Sistema de Gestión de la Calidad y conseguir la mejora continua de la eficacia del mismo.

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

**RIANXO FORMACIÓN** ha identificado las diferentes vías por las que pueden detectarse las no conformidades relativas a sus procesos o servicios prestados. Conocidas estas vías se definen los mecanismos para su tratamiento, la forma de documentarlas, los responsables de su gestión, aportándole soluciones y seguimiento hasta su erradicación final.

**RIANXO FORMACIÓN** mantiene registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

Existe un procedimiento donde se recoge la metodología a seguir para el tratamiento de las no conformidades desde su detección hasta su solución.

Las acciones correctivas se aplican cuándo la no conformidad ya ha aparecido y por tanto deben tomarse acciones de modo inmediato con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

Los resultados de todas las acciones emprendidas quedan registrados para que sirvan de dato de entrada para las futuras revisiones por la Dirección.

### 10.3 Mejora continua

**RIANXO FORMACIÓN** mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, para ello:

- Define una Política de Calidad y unos objetivos acordes con su situación y con el análisis de los datos obtenidos.
- Realiza auditorías internas que proporcionen una visión real tanto del funcionamiento del Sistema como de los compromisos establecidos con los clientes.
- Evalúa todos los datos en la Revisión por la Dirección planteando las acciones correctivas y preventivas necesarias para la mayor eficacia del sistema.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	MC/ Rev. 0
		Fecha: 01 Septiembre 2022
		Página 26 de 26

## **11 ANEXOS**

11.1 Anexo I. Política de calidad

11.2 Anexo II. Organigrama

11.3 Anexo III. Mapa de procesos

11.4 Anexo IV. Análisis dafo

11.5 Anexo IV. Análisis del contexto y Partes Interesadas