

POLITICA DE CALIDAD

ARANDA FORMACION, siendo su actividad la **formación reglada y no reglada, preparación de oposiciones y formación para el empleo** cuenta con una política de calidad que se concreta en los siguientes puntos:

- *Cumplimiento de los requerimientos legales y técnicos.*
- *Orientar las actividades y decisiones de la empresa a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.*
- *Asegurar la calidad de todas las actividades para así poder garantizar los servicios prestados a los clientes.*
- *Potenciar la autonomía e iniciativa del personal para que contribuya de modo más eficaz a la consecución de los objetivos de la Empresa.*
- *Mantener un espíritu de mejora continua en todas las actividades relacionadas con el sistema y los clientes.*
- *La Dirección y el personal de la ARANDA FORMACION comparte y entiende este sistema de gestión como una forma de trabajo para todas y cada una de sus actividades.*

Esta política de calidad ha sido comunicada a todo el personal y es entendida, aplicada y mantenida al día en todos los niveles de la organización y, regularmente, se lleva a cabo un seguimiento de su efectividad y cumplimiento.

La Dirección establece y revisa objetivos particulares para cada una de las áreas, teniendo como marco de referencia la política definida, fijando las responsabilidades en su consecución, estableciendo los criterios de actuación y asignando los recursos necesarios, en aras a la consecución de los objetivos genéricos de la política de la calidad.



Fdo: La dirección
Fecha: 15/06/2011



PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001

Para ello, en este procedimiento se establecen las pautas para:

- Contactar con los potenciales alumnos, elaborar y revisar ofertas, matriculaciones entre ARANDA FORMACION y sus clientes, para que, antes de su aceptación definitiva, se haya comprobado que están definidos todos los requisitos y que ARANDA FORMACION sea capaz de satisfacerlos.
- Asegurar que los productos o servicios comprados cumplen con los requisitos establecidos. Para ello, los proveedores deben estar evaluados y las compras y/o externalización de servicios de ARANDA FORMACION deben establecer claramente los requisitos exigidos.
- Establecer los criterios para la selección, la evaluación y el seguimiento de proveedores/subcontratistas cuyos productos/servicios puedan influir en la calidad final del servicio.
- Verificar que los productos/servicios comprados/subcontratados por ARANDA FORMACION cumplen los requisitos especificados y asegurar que no son utilizados hasta que no hayan sido inspeccionados y que los no inspeccionados o no conformes son identificados para evitar su utilización.
- Definir la metodología para asegurarse que el proceso trabajo de ARANDA FORMACION se desarrolla en condiciones controladas.

Realizar inspecciones durante el proceso con objeto de asegurar la conformidad con los requisitos especificados

2. ALCANCE

Todos los contratos, matriculaciones, etc que se establezcan entre ARANDA FORMACION y los alumnos.

Todos los proveedores/subcontratistas, ya sean de productos o servicios, que puedan influir de alguna manera, en la calidad final del servicio prestado.

Todas las fases de los procesos efectuados por ARANDA FORMACION para la prestación de sus servicios.



PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEJORA SEGÚN LA NORMA ISO 9001

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es:

- Establecer la forma en que mide ARANDA FORMACION el grado de satisfacción de los clientes para detectar posibles acciones preventivas a realizar.
- Establecer la forma de realizar un examen sistemático e independiente del Sistema de Calidad para determinar si:
 - Es conforme con las instrucciones marcadas al planificar los procesos, con los requisitos de las norma ISO 900, en su última versión en vigor y con los requisitos del sistema de Calidad establecidos por la organización y
 - Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
- Definir la sistemática empleada por ARANDA FORMACION para efectuar la medición de la eficacia de los procesos clave para la prestación del servicio.
- Establecer la forma de identificar cualquier servicio o documento no conforme con los requisitos especificados en el Sistema de Calidad y cualquier no conformidad con el Sistema de Calidad de ARANDA FORMACION, así como reclamaciones de clientes y que sean estudiadas y subsanadas.
- Establecer la forma de tomar las medidas necesarias correctivas y/o preventivas ante la aparición o posible aparición de un problema relativo a la calidad de los servicios o del Sistema de la Calidad de ARANDA FORMACION o un problema relativo a reclamaciones de clientes para evitar que éste vuelva a suceder.

2. ALCANCE

El presente procedimiento alcanza a:

- Metodología de medición de la satisfacción de los clientes de ARANDA FORMACION
- Las auditorias realizadas por el personal de ARANDA FORMACION y las auditorias internas subcontratadas a una empresa externa.
- Todos los procesos que resulten imprescindibles para la correcta prestación del servicio de manera eficaz
- Este procedimiento se aplica a todo servicio o documento no conforme con los requisitos especificados según los procedimientos de ARANDA FORMACION y a cualquier no conformidad con el Sistema de Calidad detectada, así como a las reclamaciones de los clientes.
- Toda acción que se realice para prevenir o corregir cualquier problema, o potencial problema, relativo a la calidad de los servicios o del Sistema de Calidad que pudiese aparecer y a los problemas relacionados con reclamaciones de clientes.

