



Manual de Calidad ISO 9001:2015

Código: MC-01 Rev. 0 Fecha: 23/10/2026

Island Crew · Plataforma de empleo en hostelería · Islas Canarias

Control del documento

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Elaborado	Aprobado
Rev. 0	23/10/2026	Edición inicial	Responsable de Calidad	Dirección General

0. Objeto y referencias

Este Manual describe el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de Island Crew conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2015 y sirve de guía para la auditoría de certificación.

Código	Documento
MC-01	Manual de Calidad (este documento)
PG-01 a PG-10	Procedimientos generales
FR-01 a FR-16	Formatos de registro
AUD-01	Programa, plan y lista de verificación de auditoría interna
EMP-01, MKT-01, MRC-01	Dossier de empresa, plan de marketing y manual de marca (información de apoyo)

4. Contexto de la organización

4.1 Cuestiones internas y externas

Tipo	Cuestión	Efecto
Externa	Temporalidad turística en Canarias	Picos de demanda de personal; capacidad de la plataforma
Externa	RGPD, LSSI y Reglamento europeo de IA	Requisitos legales sobre datos y emparejamiento
Externa	Competencia de portales generalistas y grupos gratuitos	Necesidad de diferenciarse por calidad
Externa	Dependencia de proveedores en la nube e IA	Riesgo de caídas y cambios de precio
Interna	Plataforma amplia (más de 200 páginas)	Complejidad de pruebas y mantenimiento
Interna	Equipo reducido apoyado por agentes IA	Supervisión humana necesaria
Interna	Cultura cercana e innovadora	Rapidez de mejora

4.2 Partes interesadas

Parte	Necesidades y expectativas
Trabajadores	Ofertas reales, rapidez, seguridad, privacidad, formación útil
Empresas / locales	Candidatos adecuados y disponibles, panel sencillo, soporte
Usuarios de vivienda y mercado	Anuncios verificados, convivencia segura
Empleados y colaboradores	Condiciones claras, formación, buen ambiente
Proveedores (nube, IA, pagos)	Pago puntual, uso correcto del servicio
Administraciones	Cumplimiento legal, colaboración en empleo
Socios / inversores	Crecimiento sostenible y rentable

4.3 Alcance del SGC

“Diseño, desarrollo, operación y soporte de la plataforma web Island Crew para la intermediación de empleo en hostelería mediante emparejamiento digital, formación online con certificación (Academy) y servicios asociados para trabajadores y empresas en

las Islas Canarias.”

Ubicación: [PENDIENTE]. **Exclusiones:** ninguna. El apartado 7.1.5 aplica a la monitorización de la plataforma (disponibilidad, tiempos de respuesta), no a equipos de medida física.

4.4 Mapa de procesos

Tipo	Procesos
Estratégicos	E1 Dirección y planificación · E2 Revisión por la dirección · E3 Marketing y comunicación
Operativos	O1 Diseño y desarrollo de la plataforma · O2 Alta y verificación de usuarios y empresas · O3 Emparejamiento y gestión de vacantes · O4 Formación Academy y certificados · O5 Vivienda, mercado y comunidad · O6 Atención al cliente y soporte
De apoyo	A1 Personas y competencia · A2 Infraestructura y TI · A3 Compras y proveedores · A4 Protección de datos · A5 Información documentada
Evaluación y mejora	M1 Satisfacción · M2 Auditoría interna · M3 No conformidades y acciones correctivas · M4 Indicadores

Entrada: necesidad de empleo / personal → Salida: match con contratación, trabajador formado y cliente satisfecho.

Fichas de proceso (resumen)

Proceso	Responsable	Indicador	Meta
O1 Diseño y desarrollo	Resp. Producto	Incidencias graves tras publicación / mes	≤ 2
O2 Alta y verificación	Resp. Comunidad	Empresas verificadas en < 48 h	≥ 90 %
O3 Emparejamiento	Resp. Producto	Matches con chat iniciado / vacante	≥ 3
O4 Academy	Resp. Academy	Valoración media de cursos	≥ 4,3
O5 Comunidad	Resp. Comunidad	Denuncias resueltas en < 72 h	≥ 95 %
O6 Soporte	Resp. Comunidad	Primera respuesta en < 24 h	≥ 90 %
A2 Infraestructura	Resp. Tecnología	Disponibilidad mensual	≥ 99,5 %
A3 Proveedores	RSGC	Proveedores críticos evaluados al año	100 %
M1 Satisfacción	RSGC	Satisfacción global / NPS	≥ 4,3 / ≥ 30

5. Liderazgo

5.2 Política de la calidad

La Dirección de Island Crew se compromete a: (1) conectar a trabajadores y empresas de la hostelería con un servicio rápido, fiable y seguro; (2) cumplir los requisitos de nuestros clientes y los legales, en especial los de protección de datos e inteligencia artificial; (3) ofrecer formación práctica de calidad con certificados verificables; (4) fijar y revisar objetivos de calidad medibles; (5) mejorar continuamente el sistema escuchando a nuestra comunidad; (6) formar y cuidar a nuestro equipo. Esta política se comunica al personal, se publica en la web y se revisa cada año.

Firmado: Dirección General _____ Fecha: _____

5.3 Roles y responsabilidades

Rol	Responsabilidades en el SGC
Dirección General	Política, objetivos, recursos, revisión por la dirección, aprobación de documentos
Responsable de Calidad (RSGC)	Mantener el SGC, auditorías internas, indicadores, acciones correctivas, informar a la Dirección
Responsables de proceso	Cumplir las fichas de proceso, registrar indicadores, proponer mejoras

Rol	Responsabilidades en el SGC
Todo el personal	Seguir los procedimientos, comunicar incidencias y no conformidades

6. Planificación

6.1 Riesgos y oportunidades

Valoración: Probabilidad (1-3) × Impacto (1-3). Nivel ≥ 6 requiere acción.

Riesgo / oportunidad	P	I	N	Acción	Resp.
Caída de la plataforma en temporada alta	2	3	6	Monitorización, copias, plan de continuidad	Tecnología
Brecha de datos personales	1	3	3	Cifrado, control de accesos, PG-09	DPD
Ofertas o empresas falsas	2	3	6	Verificación de empresa y teléfono, denuncias	Comunidad
Sesgo en el emparejamiento por IA	2	2	4	Revisión periódica, condiciones de IA publicadas	Producto
Pocos locales al lanzar (falta de oferta)	3	2	6	Programa de locales piloto	Comercial
Error en agente IA automatizado	2	2	4	Supervisión humana y registros	Tecnología
Oportunidad: alianzas con escuelas	-	-	-	Convenios Academy	Academy
Oportunidad: expansión a Baleares	-	-	-	Estudio de mercado	Dirección

6.2 Objetivos de la calidad (año 1)

Objetivo	Meta	Plazo	Resp.	Seguimiento
Mejorar satisfacción de usuarios	$\geq 4,3 / 5$	12 meses	RSGC	Trimestral
Disponibilidad de la plataforma	$\geq 99,5 \%$	Mensual	Tecnología	Mensual
Rapidez de soporte	$90 \% < 24 \text{ h}$	6 meses	Comunidad	Mensual
Verificar empresas	$90 \% < 48 \text{ h}$	6 meses	Comunidad	Mensual
Reducir incidencias graves	$\leq 2 / \text{mes}$	12 meses	Producto	Mensual
Formar al equipo en calidad y RGPD	100 %	3 meses	RSGC	Semestral

6.3 Planificación de los cambios

Todo cambio relevante (nueva área, cambio de proveedor crítico, cambio de proceso) se registra en FR-14, valorando propósito, consecuencias, recursos y responsables antes de aplicarlo.

7. Apoyo

Apartado	Cómo se cumple	Evidencia
7.1 Recursos	Presupuesto anual aprobado en revisión por la dirección	Acta FR-12
7.1.3 Infraestructura	Plataforma en la nube, entornos de pruebas y producción, copias de seguridad	Inventario FR-15
7.1.4 Ambiente	Trabajo en remoto/oficina, políticas de desconexión y bienestar	Política interna
7.1.5 Seguimiento	Monitorización de disponibilidad y errores, panel de estadísticas	Informes mensuales
7.1.6 Conocimiento	Documentación técnica, manuales de Restaurant OS, base de conocimiento	Repositorio

Apartado	Cómo se cumple	Evidencia
7.2 Competencia	Perfiles de puesto, plan de formación, evaluación de eficacia	FR-07, FR-08
7.3 Toma de conciencia	Acogida con política y objetivos	FR-08
7.4 Comunicación	Matriz de comunicación interna y externa (abajo)	Este manual
7.5 Información documentada	PG-01 Control de la información documentada	Lista FR-01

Matriz de comunicación

Qué	Quién	A quién	Cómo	Cuándo
Política y objetivos	Dirección	Personal	Reunión y repositorio	Anual
Indicadores	RSGC	Dirección	Informe	Mensual
Cambios de servicio	Producto	Usuarios	Avisos en la app y blog	Cada cambio
Incidencias graves	Tecnología	Usuarios afectados	Correo / aviso	Inmediato
Quejas	Usuarios	Soporte	Formulario y chat	Continuo

8. Operación

Apartado	Cómo se cumple
8.1 Planificación	Fichas de proceso, hoja de ruta de producto y planificación por temporadas
8.2 Requisitos del cliente	Términos y condiciones, condiciones de empresas, precios publicados; revisión antes de contratar planes de empresa (PG-03)
8.3 Diseño y desarrollo	PG-04: etapas de planificación, entradas, revisión, verificación (pruebas), validación (piloto con usuarios) y control de cambios
8.4 Proveedores externos	PG-05: selección y evaluación anual de nube, IA, pagos, correo, contenido formativo
8.5 Prestación del servicio	Procedimientos operativos de alta, verificación, emparejamiento, Academy y soporte (PG-06); trazabilidad mediante identificadores de usuario, vacante y número de certificado
8.5.3 Propiedad del cliente	Datos personales y CV de usuarios tratados según RGPD (PG-09)
8.6 Liberación	Ninguna versión se publica sin superar pruebas y aprobación del Resp. de Producto (FR-05); certificados solo tras superar la evaluación
8.7 Salidas no conformes	PG-07: oferta falsa, error en certificado, fallo de la plataforma: se bloquea, corrige y registra en FR-09

9. Evaluación del desempeño

- 9.1 Indicadores de proceso y satisfacción (PG-08, FR-10, FR-11).
- 9.2 Auditoría interna anual de todo el SGC (PG-02, AUD-01).
- 9.3 Revisión por la dirección anual con entradas y salidas de la norma (FR-12).

10. Mejora

- 10.2 No conformidades y acciones correctivas (PG-07, FR-09).
- 10.3 Mejora continua: propuestas en FR-16, ideas de la comunidad y resultados de auditoría.

Anexo. Correspondencia con ISO 9001:2015

Cláusula	Documento
4.1-4.4	MC-01 cap. 4
5.1-5.3	MC-01 cap. 5
6.1	MC-01 6.1, FR-13
6.2	MC-01 6.2, FR-10
6.3	FR-14
7.1-7.4	MC-01 cap. 7, FR-07, FR-08, FR-15
7.5	PG-01, FR-01
8.2	PG-03, FR-04
8.3	PG-04, FR-05
8.4	PG-05, FR-06
8.5-8.6	PG-06, FR-05
8.7	PG-07, FR-09
9.1	PG-08, FR-10, FR-11
9.2	PG-02, AUD-01, FR-02, FR-03
9.3	PG-10, FR-12
10	PG-07, FR-09, FR-16