



Procedimientos generales PG-01 a PG-10

Código: PG 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

Índice

Código	Procedimiento	Registros
PG-01	Control de la información documentada	FR-01
PG-02	Auditoría interna	FR-02, FR-03
PG-03	Requisitos del cliente y contratación	FR-04
PG-04	Diseño y desarrollo de la plataforma	FR-05
PG-05	Compras y evaluación de proveedores	FR-06
PG-06	Prestación del servicio	FR-11
PG-07	No conformidades y acciones correctivas	FR-09
PG-08	Seguimiento, medición y satisfacción	FR-10, FR-11
PG-09	Protección de datos e IA responsable	Registro RGPD
PG-10	Revisión por la dirección	FR-12

PG-01 · Control de la información documentada

1. Objeto

Asegurar que los documentos están aprobados, actualizados y disponibles, y que los registros se conservan.

2. Alcance

Todas las actividades de Island Crew incluidas en el alcance del SGC.

3. Responsables

Responsable de Calidad, responsables de proceso y Dirección General según se indica.

4. Desarrollo

- Todo documento lleva código, versión, fecha, autor y aprobación.
- El RSGC revisa y la Dirección aprueba antes de publicar en el repositorio.
- La lista maestra FR-01 indica la versión vigente; las anteriores se marcan como obsoletas.
- Los registros se conservan mínimo 3 años (datos personales según plazos RGPD).
- Copias de seguridad diarias del repositorio y de la plataforma.

5. Registros

FR-01

PG-02 · Auditoría interna

1. Objeto

Comprobar que el SGC cumple la norma y se aplica eficazmente.

2. Alcance

Todas las actividades de Island Crew incluidas en el alcance del SGC.

3. Responsables

Responsable de Calidad, responsables de proceso y Dirección General según se indica.

4. Desarrollo

- El RSGC elabora el programa anual (AUD-01) considerando riesgos y resultados previos.
- Auditores formados e independientes del área auditada (puede ser externo).
- Se comunica el plan FR-02 con 7 días de antelación.
- Se audita con la lista de verificación y se recogen evidencias.
- Informe FR-03 en 10 días; las no conformidades se tratan en PG-07.

5. Registros

FR-02, FR-03

PG-03 · Requisitos del cliente y contratación

1. Objeto

Definir y revisar los requisitos antes de comprometerse con trabajadores y empresas.

2. Alcance

Todas las actividades de Island Crew incluidas en el alcance del SGC.

3. Responsables

Responsable de Calidad, responsables de proceso y Dirección General según se indica.

4. Desarrollo

- Las condiciones de uso y los precios están publicados y aceptados en el registro.
- Para planes de empresa o RRHH, Comercial revisa necesidades y capacidad (FR-04).
- Los cambios de condiciones se comunican con antelación.
- Las consultas se atienden por chat, correo o formulario.

5. Registros

FR-04

PG-04 · Diseño y desarrollo de la plataforma

1. Objeto

Controlar la creación y cambios de funcionalidades.

2. Alcance

Todas las actividades de Island Crew incluidas en el alcance del SGC.

3. Responsables

Responsable de Calidad, responsables de proceso y Dirección General según se indica.

4. Desarrollo

- Planificación: cada funcionalidad tiene ficha con objetivo, entradas (necesidad de usuario, requisitos legales, accesibilidad) y responsable.
- Revisión de diseño con Producto y, si afecta a datos, con el DPD.
- Verificación: pruebas automáticas y manuales en entorno de pruebas.
- Validación: piloto con usuarios reales o prueba beta.
- Liberación aprobada en FR-05; cambios posteriores siguen el mismo circuito.

5. Registros

FR-05

PG-05 · Compras y evaluación de proveedores

1. Objeto

Asegurar que los productos y servicios externos cumplen.

2. Alcance

Todas las actividades de Island Crew incluidas en el alcance del SGC.

3. Responsables

Responsable de Calidad, responsables de proceso y Dirección General según se indica.

4. Desarrollo

- Proveedores críticos: alojamiento en la nube, IA, pagos, correo, verificación, contenidos formativos.
- Selección por criterios de calidad, seguridad, RGPD y precio.
- Evaluación anual de 1 a 5; menos de 3 implica plan de acción o cambio (FR-06).
- Contrato de encargado de tratamiento cuando haya datos personales.

5. Registros

FR-06

PG-06 · Prestación del servicio

1. Objeto

Describir los procesos operativos clave.

2. Alcance

Todas las actividades de Island Crew incluidas en el alcance del SGC.

3. Responsables

Responsable de Calidad, responsables de proceso y Dirección General según se indica.

4. Desarrollo

- **Alta:** registro, perfil y CV; verificación de teléfono.
- **Empresas:** reclamación del local y verificación en menos de 48 h.
- **Emparejamiento:** publicación de vacante, deslizamiento, match y chat; valoración posterior.
- **Academy:** curso, evaluación, certificado con número único y QR verificable.
- **Comunidad:** moderación y denuncias resueltas en menos de 72 h.
- **Soporte:** primera respuesta en menos de 24 h, registro de cada caso.

5. Registros

FR-11

PG-07 · No conformidades y acciones correctivas

1. Objeto

Tratar errores y quejas y evitar que se repitan.

2. Alcance

Todas las actividades de Island Crew incluidas en el alcance del SGC.

3. Responsables

Responsable de Calidad, responsables de proceso y Dirección General según se indica.

4. Desarrollo

- Cualquier persona registra la no conformidad en FR-09 (queja, fallo, hallazgo de auditoría).
- Acción inmediata para contener (bloquear oferta, corregir certificado, restaurar servicio).
- Análisis de causa (5 porqués) por el responsable del proceso.
- Acción correctiva con responsable y plazo.
- El RSGC verifica la eficacia y cierra.

5. Registros

FR-09

PG-08 · Seguimiento, medición y satisfacción

1. Objeto

Medir el desempeño de procesos y la satisfacción.

2. Alcance

Todas las actividades de Island Crew incluidas en el alcance del SGC.

3. Responsables

Responsable de Calidad, responsables de proceso y Dirección General según se indica.

4. Desarrollo

- Indicadores mensuales de cada ficha de proceso en FR-10.
- Encuesta de satisfacción trimestral a trabajadores y empresas (FR-11) y valoraciones de la app.
- El RSGC analiza tendencias e informa a la Dirección.

5. Registros

FR-10, FR-11

PG-09 · Protección de datos e IA responsable

1. Objeto

Proteger la información de los usuarios (propiedad del cliente).

2. Alcance

Todas las actividades de Island Crew incluidas en el alcance del SGC.

3. Responsables

Responsable de Calidad, responsables de proceso y Dirección General según se indica.

4. Desarrollo

- Registro de actividades de tratamiento y DPD designado.
- Atención de derechos RGPD en menos de 30 días desde el panel de administración.
- Control de accesos por roles; cifrado en tránsito y en reposo.
- Gestión de brechas: notificación en 72 h a la autoridad si procede.
- El emparejamiento por IA se explica en las condiciones de IA; revisión anual de sesgos.

5. Registros

Registro RGPD

PG-10 · Revisión por la dirección

1. Objeto

Asegurar que el SGC sigue siendo adecuado y eficaz.

2. Alcance

Todas las actividades de Island Crew incluidas en el alcance del SGC.

3. Responsables

Responsable de Calidad, responsables de proceso y Dirección General según se indica.

4. Desarrollo

- Al menos una vez al año.
- Entradas: acciones previas, contexto, satisfacción, objetivos, procesos, no conformidades, auditorías, proveedores, recursos, riesgos, mejora.
- Salidas: mejoras, cambios del SGC y recursos, en acta FR-12.

5. Registros

FR-12