



Manual de Política de Calidad

Código: PC-01 Versión: 1.0 Fecha: 14/12/2025

MANUAL DE POLÍTICA DE CALIDAD

JAG SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PREVENCIÓN, S.L.U.

Sistema de Gestión de la Calidad - ISO 9001:2015

Enfoque UNE 58451 - Formación de operadores de carretillas elevadoras

Fecha: 14/12/2025

1. Control del documento

Título	Política de Calidad
Código	PC-01
Versión	1.0
Fecha de emisión	14/12/2025
Elabora	Dirección / Responsable del SGC
Aprueba	Dirección

2. Objeto

Establecer la Política de Calidad de JAG como marco de referencia para definir objetivos, asegurar la mejora continua y garantizar la calidad del servicio, con especial énfasis en la formación de operadores de carretillas elevadoras bajo los principios de ISO 9001:2015 y las buenas prácticas alineadas con UNE 58451.

3. Alcance

La política aplica a las actividades relacionadas con:

- Planificación, diseño e impartición de formación en carretillas elevadoras y servicios asociados.
- Evaluación teórica y práctica del alumnado y emisión de resultados.
- Emisión, trazabilidad y custodia de certificados y registros.
- Gestión de recursos (instructor, equipos, instalaciones, medios didácticos) y control de proveedores.
- Atención al cliente, gestión de incidencias/quejas y mejora del servicio.

4. Referencias y requisitos aplicables

Este documento se apoya, entre otros, en:

- ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- UNE 58451 - Formación de operadores de carretillas de manutención hasta 10.000 kg (principios y criterios aplicables).
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables a la actividad formativa y a la prevención de riesgos en el entorno de impartición.
- Requisitos contractuales y de cliente (pliegos, condiciones de contratación, etc.).

5. Principios del Sistema (ISO 9001)

JAG orienta su actividad a:

- Enfoque al cliente y a las partes interesadas.
- Liderazgo y compromiso de la Dirección.
- Gestión por procesos y evidencia documental.
- Pensamiento basado en riesgos y oportunidades.
- Mejora continua y toma de decisiones basada en datos.

6. Política de Calidad (declaración oficial)

En JAG SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PREVENCIÓN, S.L.U. asumimos el compromiso de proporcionar servicios de formación en carretillas elevadoras y seguridad industrial con los más altos estándares de calidad, orientados a la seguridad, la competencia del alumno y la satisfacción del cliente.

La Dirección establece los siguientes compromisos:

1. Satisfacción del cliente y del alumno: comprender necesidades, cumplir requisitos acordados y mejorar la experiencia formativa y administrativa.
2. Cumplimiento legal y requisitos aplicables: asegurar el cumplimiento de normativa vigente, requisitos contractuales y criterios aplicables alineados con UNE 58451.
3. Calidad pedagógica y eficacia: contenidos actualizados, metodología adecuada y evaluación objetiva (teórica y práctica) basada en criterios definidos.
4. Competencia del personal formador: mantener cualificación, experiencia y actualización técnica y didáctica.
5. Seguridad en la formación práctica: planificar prácticas seguras, con evaluación previa de riesgos del entorno, control de condiciones y normas claras.
6. Recursos y equipos adecuados: disponer y mantener medios necesarios para impartición eficaz, segura y trazable.
7. Trazabilidad y control documental: registros completos y verificables (asistencia, evaluaciones, prácticas, certificados, incidencias, encuestas y acciones).
8. Gestión de riesgos y mejora continua: identificar riesgos y oportunidades, aplicar acciones proporcionales, medir resultados y mejorar procesos.
9. Relación con proveedores: seleccionar y evaluar proveedores críticos para asegurar calidad y continuidad del servicio.
10. Ética, imparcialidad y protección de datos: profesionalidad, confidencialidad e integridad; protección de información del cliente y del alumnado.

Esta Política proporciona el marco para establecer y revisar los Objetivos de Calidad y es comunicada, entendida y aplicada por el personal implicado. Se revisa periódicamente para asegurar su vigencia y adecuación.

7. Objetivos de calidad (marco y ejemplos)

Los objetivos serán medibles y revisados al menos anualmente. Ejemplos de objetivos típicos:

- Satisfacción de cliente/alumno (encuestas) igual o superior al valor objetivo definido.
- Eficacia de la formación: porcentaje de aptos con criterios definidos y evidencias completas.
- Trazabilidad documental: 0 certificados emitidos sin registros completos asociados.
- Plazos: emisión de certificados en el plazo comprometido (salvo causas justificadas).
- Incidencias: registro, análisis y cierre del 100% de incidencias y quejas.

8. Roles y responsabilidades

Dirección / Responsable del SGC:

- Aprobar la política, asegurar recursos y revisar resultados e indicadores.
- Definir objetivos, revisar riesgos y oportunidades y autorizar acciones de mejora.
- Asegurar la competencia del personal y el cumplimiento de requisitos.

Formador / Responsable de impartición:

- Aplicar metodología, asegurar evaluaciones objetivas y registrar evidencias.
- Planificar y controlar la seguridad en prácticas y comunicar incidencias.
- Mantener el material didáctico actualizado y proponer mejoras.

Gestión documental / Administración (si aplica):

- Control de versiones y custodia de registros.
- Emisión y trazabilidad de certificados.
- Atención al cliente, encuestas y registro de quejas/incidencias.

Nota: En empresas unipersonales, estas responsabilidades pueden recaer en una misma persona, manteniendo la separación funcional en el procedimiento.

9. Comunicación y difusión

La política se comunica y mantiene disponible mediante:

- Disponibilidad interna del documento vigente y evidencia de comunicación (cuando aplique).
- Entrega o acceso a clientes bajo solicitud y/o inclusión en dossier comercial.
- Recordatorio anual durante la revisión del sistema.

10. Revisión y mejora

La política se revisa como mínimo con periodicidad anual y adicionalmente cuando existan:

- Cambios en servicios, alcance o estructura.
- Actualizaciones normativas o requisitos de cliente.
- No conformidades o incidencias relevantes.
- Resultados de auditorías o revisión por la Dirección.

11. Registros y documentos relacionados

Registros típicos de evidencia (según el sistema implantado):

- F-01 Lista de asistencia
- F-02 Evaluación teórica
- F-03 Evaluación práctica (por tipo de carretilla)
- F-04 Registro de emisión de certificados
- F-05 Encuesta de satisfacción
- F-06 Proveedores aprobados / evaluación
- F-07 Evaluación de riesgos y oportunidades / riesgos en prácticas
- Actas de revisión por la Dirección

12. Aprobación

Nombre y cargo

Firma / Fecha

Javier Alfonso Gonzalez



Dirección - JAG

Fecha: 14/12/2025

13. Histórico de revisiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Elabora	Aprueba
1.0	14/12/2025	Emisión inicial	Dirección	Dirección