



MANUAL DE CALIDAD

3/05/2011

Nº EDICIÓN: 1

CÓDIGO: MC

Página 1 de 28




SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC

EDICIÓN: 1

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<i>Nombre:</i> Jorge B. Vera Cargo: Responsable Calidad	<i>Nombre:</i> Francisco Junquera y Luisa Saenz Cargo: Dirección	<i>Nombre:</i> Francisco Junquera y Luisa Saenz Cargo: Dirección
<i>Firma:</i> 	<i>Firma:</i> 	<i>Firma:</i> 
Fecha: 3/05/2011	Fecha: 10/05/2011	Fecha: 10/05/2011



MANUAL DE CALIDAD

3/05/2011

Nº EDICIÓN: 1

CÓDIGO: MC

Página 2 de 28

El presente manual de la calidad ha sido elaborado por el Responsable de Calidad, y tiene vigencia a partir de la fecha de su firma.

Todos los firmantes asumen y aceptan los contenidos de este Manual de Calidad y se comprometen a aplicarlos en sus respectivas áreas para conseguir el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa THE BRITISH HOUSE.

Alcalá de Henares, a 20/05/2011

Toda la información recogida en el presente manual tiene carácter "confidencial", comprometiéndose el receptor a impedir su divulgación a terceros, limitándose al uso formal de esta publicación. El receptor reconoce que la divulgación de este manual, en todo o en parte, puede causar pérdidas sustanciales a THE BRITISH HOUSE.

El receptor del presente documento se compromete a no copiarlo ni reproducirlo, por sí mismo o por terceras personas, cualquiera que sea el medio a emplear o el fin a que se destine, sin obtener previamente un permiso por escrito de THE BRITISH HOUSE.



MANUAL DE CALIDAD

3/05/2011

Nº EDICIÓN: 1

CÓDIGO: MC

Página 3 de 28

Ed.	Fecha Aprobación	Motivo	Cambios
1	3/05/2011	Primer Ejemplar	---
2			
3			
4			
5			

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	6
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	7
3. EXCLUSIONES A LA NORMA	7
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	7
4.1. REQUISITOS GENERALES	7
4.1.1. Mapa General de Procesos	8
4.1.2. Subcontratación de Procesos	11
4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	11
4.2.1. Generalidades	11
4.2.2. Manual de Calidad	11
4.2.3. Control de los Documentos	12
4.2.4. Control de los Registros	12
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	13
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	13
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE	13
5.3. POLÍTICA DE CALIDAD	13
5.4. PLANIFICACIÓN	14
5.4.1. Objetivos de la Calidad	14
5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	14
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	15
5.5.1. Generalidades	15
5.5.2. Responsabilidad y Autoridad	15
5.5.3. Representante de la Dirección	16
5.5.4. Comunicación Interna	16
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	17
5.6.1. Generalidades	17
5.6.2. Información de entrada para la Revisión	17
5.6.3. Resultados de la Revisión	17
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	18
6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS	18
6.2. RECURSOS HUMANOS	18
6.2.1. Generalidades	18
6.2.2. Competencia, Toma de conciencia y Formación	18
6.3. INFRAESTRUCTURA	19
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO	19
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	19



MANUAL DE CALIDAD

3/05/2011

Nº EDICIÓN: 1

CÓDIGO: MC

Página 5 de 28

7.1.	PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	19
7.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	20
7.2.1.	<i>Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio.</i>	20
7.2.2.	<i>Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio.</i>	20
7.2.3.	<i>Comunicación con el Cliente.</i>	21
7.3.	DISEÑO Y DESARROLLO.....	21
7.4.	COMPRAS.	21
7.4.1.	<i>Proceso de Compras.</i>	21
7.4.2.	<i>Información de las Compras.</i>	22
7.4.3.	<i>Verificación de los Productos Comprados.</i>	22
7.5.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	23
7.5.1.	<i>Control de la Prestación del Servicio.</i>	23
7.5.2.	<i>Validación de los Procesos de la Prestación del Servicio.</i>	23
7.5.3.	<i>Identificación y Trazabilidad.</i>	23
7.5.4.	<i>Propiedad del Cliente.</i>	23
7.5.5.	<i>Preservación del Producto.</i>	24
7.6.	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.....	24
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	24
8.1.	GENERALIDADES.....	24
8.2.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	25
8.2.1.	<i>Satisfacción del Cliente.</i>	25
8.2.2.	<i>Auditoría Interna.</i>	25
8.2.3.	<i>Seguimiento y Medición de los Procesos.</i>	26
8.2.4.	<i>Seguimiento y Medición del Servicio.</i>	¡Error! Marcador no definido.
8.3.	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.....	26
8.4.	ANÁLISIS DE DATOS.....	26
8.5.	MEJORA.	26
8.5.1.	<i>Mejora continua.</i>	26
8.5.2.	<i>Acción Correctiva.</i>	27
8.5.3.	<i>Acción Preventiva.</i>	27

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 6 de 28

1. PRESENTACIÓN

El Centro de Inglés THE BRITISH HOUSE tiene una trayectoria en la enseñanza del inglés como lengua extranjera en Alcalá de Henares desde 1983.

El centro está ubicado en pleno casco histórico de la ciudad, permaneciendo en las mismas instalaciones desde sus comienzos en la Calle Ramón y Cajal Nº 4-2º.

Desde los inicios, el espíritu innovador y la voluntad de llevar a cabo una formación de calidad, han sido los pilares que han sustentado la empresa y que han permitido proyectarla hacia un futuro lleno de oportunidades.

El servicios que THE BRITISH HOUSE ofrece a sus clientes es el de la formación en lengua inglesa a todos los niveles.

THE BRITISH HOUSE está compuesta por formadores cualificados, tanto nativos como españoles bilingües

El nexos que une a estas personas es la capacidad y el carácter necesario para proporcionar un excelente servicio a los clientes: ágil, eficaz y a la medida de sus necesidades.

THE BRITISH HOUSE es una firma fundamentada en fuertes valores de servicio al cliente. Por tanto, la calidad en la prestación del servicio, la seriedad, el compromiso con el alumno y un personal cualificado, son los principales rasgos que caracterizan a THE BRITISH HOUSE desde sus inicios, y que marcarán las directrices a seguir en el futuro.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 7 de 28

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Por deseo de la Dirección, el Responsable de Calidad de THE BRITISH HOUSE ha establecido e impulsado la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en base a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 para **formación en lengua inglesa**

3. EXCLUSIONES A LA NORMA.

Basándose en el punto 1.2 (Aplicación) recogido en la norma UNE-EN ISO 9001:2008, THE BRITISH HOUSE excluye del campo de aplicación de su Sistema de Gestión de Calidad los siguientes puntos, por considerar que no es aplicable debido a la naturaleza de sus actividades:

- **7.5.2. Validación de los procesos.** En THE BRITISH HOUSE no se llevan a cabo procesos especiales que requieran validación, puesto que los procesos de prestación del servicio son verificados mediante seguimiento y medición posterior.
- **7.5.5. Preservación del Producto.** THE BRITISH HOUSE no desarrolla ningún producto que requiera del cumplimiento de este punto de la norma, ya que el fin último es la prestación de un servicio de formación, cuyo resultado no es un producto material.
- **7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición.** En el desarrollo de sus procesos, THE BRITISH HOUSE no requiere de equipos de medida.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. Requisitos Generales.

THE BRITISH HOUSE ha establecido e implementado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), apoyándose sobre una base documental; el cuál es revisado periódicamente a fin de avanzar en el proceso de mejora continua de su eficacia, garantizar la satisfacción de los clientes y cumplir con los requisitos establecidos en la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 8 de 28

Para ello:

- Determina los procesos necesarios y su operatividad en el Sistema de Gestión de Calidad, así como la secuencia e interacción de los mismos.
- Determina los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.
- Asegura la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- Mide, realiza el seguimiento y analiza estos procesos (a través del establecimiento de indicadores), e implanta las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

Debido al enfoque a los procesos realizado en la norma anteriormente citada, THE BRITISH HOUSE ha elaborado un mapa general de procesos donde quedan claramente identificados aquellos necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, así como la secuencia e interacciones que entre ellos tienen lugar.

4.1.1. Mapa General de Procesos.

En el mapa general de procesos elaborado por la empresa quedan definidas todas aquellas actividades que se llevan a cabo en THE BRITISH HOUSE, siendo estas gestionadas de acuerdo a los requisitos establecidos por la norma, realizando el seguimiento, medición y análisis oportunos y garantizando la disponibilidad de recursos bajo un uso eficiente y su mejora continua.

El mapa se ha generado atendiendo a una clasificación de los procesos como estratégicos, claves y de apoyo, basándose para su identificación como tales en los siguientes criterios:

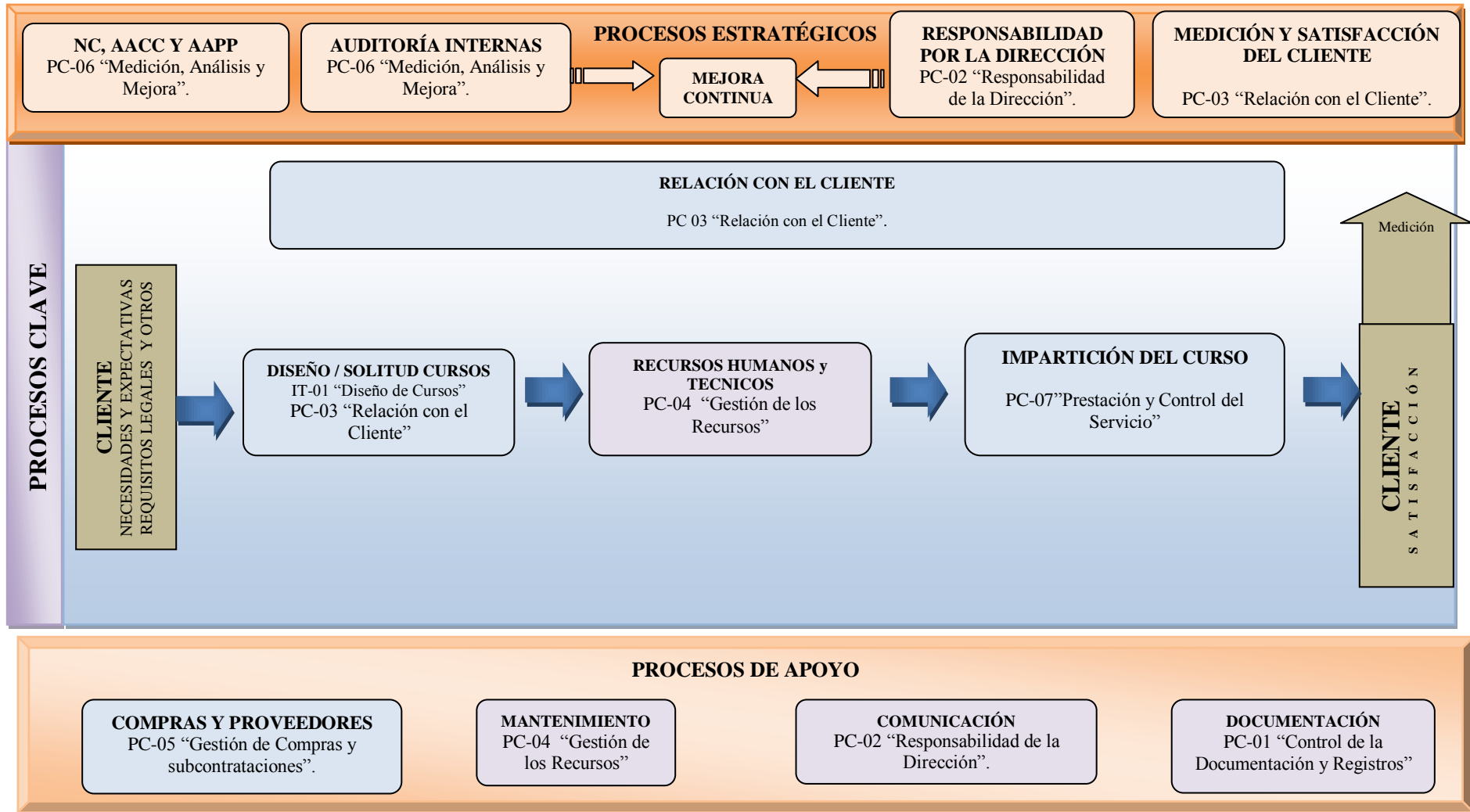
- a) **Clave:** Quedan englobados aquellos procesos cuya realización es imprescindible para la prestación del servicio y/o servicio en la empresa, consumiendo éstos gran parte de los recursos y adquiriendo una gran importancia en cuanto a las expectativas del cliente.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 9 de 28

- b) **Estratégicos:** Son aquellos procesos, que naciendo desde la Alta Dirección, constituyen una fuente de información, tanto externa como interna, esencial para la mejora de los procesos clave, permitiendo la proyección de la empresa hacia el exterior y/o el futuro. Tanto su desarrollo como sus resultados son ilimitados en el tiempo y no están supeditados a la realización de los procesos clave.
- c) **De apoyo:** Son aquellos que sirven de soporte para la realización de los procesos clave, adquiriendo relevancia en el control y la mejora continua del sistema.

Teniendo en cuenta los criterios descritos, el mapa general de procesos de la empresa THE BRITISH HOUSE, así como su interacción, queda definido en la página siguiente.

MAPA DE PROCESOS



	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 11 de 28

4.1.2. Subcontratación de Procesos.

THE BRITISH HOUSE no tiene subcontratados ningún proceso.

4.2. Requisitos de la Documentación.

4.2.1. Generalidades.

El Sistema de Gestión de Calidad de THE BRITISH HOUSE se ha organizado documentalmente tal y como se muestra a continuación.

Esta documentación es aplicable por parte de todas las personas implicadas en los procesos realizados por la empresa, dando respuesta, además a los diferentes requisitos de la norma ISO 9001:2008. La documentación queda organizada jerárquicamente de la siguiente forma:

- Nivel 1: Manual de calidad.
- Nivel 2: Manual de procedimientos.
- Nivel 3: Instrucciones técnicas (si aplican).
- Nivel 4: Registros y Anexos.

Documentación de apoyo:

- Manuales técnicos.
- Catálogos.
- Normativa legal y otras normas reglamentarias, etc.

4.2.2. Manual de Calidad.

THE BRITISH HOUSE establece y mantiene el presente manual de calidad que incluye:

- El alcance del sistema de gestión, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión, o referencia a los mismos.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 12 de 28

- Una descripción de la interacción de los procesos del sistema de gestión.

La gestión del Manual de Calidad queda especificada dentro del procedimiento **PC-01 “Control de Documentación y Registros”**.

4.2.3. Control de los Documentos.

THE BRITISH HOUSE controla los documentos requeridos por el Sistema de Calidad a través del **PC-01 “Control de Documentación y Registros”**, donde se define:

- Elaboración, revisión y aprobación del documento previa a su entrada en vigor.
- Distribución y disponibilidad de la documentación vigente.
- Revisión y actualización del documento cuando proceda.
- Asegurar la legibilidad e identificación de los documentos.
- Identificación adecuada de la documentación que haya quedado obsoleta para evitar un uso no intencionado.

4.2.4. Control de los Registros.

THE BRITISH HOUSE establece y mantiene registros que proporcionan evidencia de la conformidad del adecuado funcionamiento del SGC. Los registros permanecen legibles, identificados y son recuperados.

Se establece el procedimiento **PC-01 “Control de Documentación y Registros”** que define los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los mismos.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 13 de 28

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1. Compromiso de la Dirección.

La Dirección de THE BRITISH HOUSE proporciona, a través de una carta, evidencia del compromiso para desarrollar e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de la efectividad del mismo por medio de:

- Establecimiento de una Política de Calidad.
- Comunicación a la organización de la importancia de la satisfacción de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.
- Asegurar que se establecen los objetivos de calidad.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el buen funcionamiento del SGC.
- Realizar las Revisiones por la Dirección.

5.2. Enfoque al Cliente.

Con el objetivo de satisfacer los requisitos de los clientes, THE BRITISH HOUSE ha desarrollado el procedimiento **PC-03 “Relación con el Cliente”** dentro del Sistema de Gestión de Calidad en donde se establecen todos los pasos a seguir para garantizar que se cumple con dichos requisitos.

5.3. Política de Calidad.

La Política de Calidad ha sido aprobada por la Dirección de THE BRITISH HOUSE comprometiéndose a la mejora continua como la mejor garantía de la actualización y eficacia de los procesos realizados, y asegurando que dicha Política es revisada para adecuarse y conseguir así la mejora del Sistema.

La Política parte como un compromiso por parte de la Dirección de cumplir con los requisitos y es divulgada entre todo el personal de THE BRITISH HOUSE y partes interesadas, que se estimen oportunas.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 14 de 28

La Política de Calidad de THE BRITISH HOUSE sirve de referencia para el establecimiento y la revisión de los objetivos de calidad marcados por la organización.

5.4. Planificación.

5.4.1. Objetivos de la Calidad

La Dirección junto al Responsable de Calidad anualmente establece y revisa los objetivos medibles y coherentes con la Política de Gestión en las revisiones del sistema por la Dirección.

Para ello desarrolla los correspondientes Programas de objetivos de Calidad, según lo especificado en el procedimiento **PC-02 “Responsabilidad de la Dirección”**.

El avance en la consecución de los objetivos de gestión es evaluado por el propio Responsable de Calidad y la Dirección.

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

La Dirección de THE BRITISH HOUSE asegura que:

- La planificación del Sistema de Gestión se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1 del presente manual, así como los objetivos de gestión.
- Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión cuando se planifican e implementan cambios en éste.

Para la planificación de la calidad, Dirección y /o el Responsable de Calidad convoca a una reunión anual a la que asistirán como mínimo la Dirección y el Responsable de Calidad, y pudiendo participar todo el personal que la Dirección estime conveniente. Como resultado de esta reunión se elabora un informe con las acciones a realizar, los responsables de efectuar dichas acciones y los plazos de implantación. El informe es aprobado por Dirección tal y como se establece en el procedimiento **PC-02 “Responsabilidad de la Dirección”**.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 15 de 28

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1. Generalidades.

La administración y Gestión de la Calidad de THE BRITISH HOUSE queda perfectamente descrita en los siguientes apartados:

5.5.2. Responsabilidad y Autoridad.

La estructura organizativa de THE BRITISH HOUSE, así como la composición de sus diferentes departamentos, se presenta en un organigrama elaborado por la organización.

A lo largo de los diferentes procedimientos quedan definidas y documentadas las responsabilidades a cada cargo, y se conocen la autoridad y relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida sobre el SGC, en particular para el personal que necesita de la libertad y autoridad organizativa para:

- Iniciar acciones para prevenir la aparición de no conformidades relativas a los procesos y al SGC.
- Identificar y registrar cualquier problema relacionado con los procesos y el SGC.
- Iniciar, recomendar o aportar soluciones a través de las vías o canales establecidos
- Verificar la implantación de las soluciones y controlar el posterior tratamiento y la entrega de un producto no conforme hasta que se haya corregido la deficiencia o situación insatisfactoria.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos niveles de la organización.

Además la Dirección de la organización, mantiene un registro de los perfiles de cada puesto que figuran en el organigrama, según se establece en el procedimiento **PC-04 “Gestión de los Recursos”**.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 16 de 28

5.5.3. Representante de la Dirección

La Dirección de THE BRITISH HOUSE designa de entre sus miembros, un Representante de la Dirección, y le confiere la autoridad y la responsabilidad necesarias para, al margen de cualesquiera otras funciones directivas:

- Asegurar la correcta implantación, mantenimiento y efectividad del Sistema de Calidad.
- Informar a la Dirección del desarrollo y funcionamiento del Sistema de Gestión.
- Garantizar que los requisitos del cliente, los legales y otros que sean suscritos por la organización son divulgados y entendidos a todos los niveles de la misma.

Dicha designación se hará constar de forma expresa en un acta.

5.5.4. Comunicación Interna.

THE BRITISH HOUSE establece, mediante el Procedimiento **PC- 02 “Responsabilidad de la Dirección”**, los procesos adecuados de comunicación dentro de la empresa y entre todos sus niveles de organización, para asegurar la máxima eficacia del Sistema de Calidad.

Las comunicaciones son realizadas de manera verbal, correo electrónico, reuniones operativas y/o tablones de anuncios, por el personal que lo requiera. Si la comunicación se dirige a la Dirección, ésta procederá de una manera u otra en función de la naturaleza de la misma:

- Propuestas y sugerencias
- Reclamaciones y quejas
- Otras comunicaciones

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 17 de 28

5.6. Revisión por la Dirección.

5.6.1. Generalidades

La Dirección de THE BRITISH HOUSE realiza, al menos una vez al año, una revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de asegurar su óptimo funcionamiento y en caso de ser necesario, iniciar las acciones correspondientes para su mejora. La revisión incluye también la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión.

5.6.2. Información de entrada para la Revisión.

La información de entrada por la Revisión por la Dirección incluye, al menos, los siguientes puntos:

- Los resultados de las auditorías internas y externas.
- Retroalimentación de las partes interesadas: comunicaciones internas y externas, incluidas las quejas.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.
- Estado de las No conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas.
- El seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la Dirección.
- Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión
- Las recomendaciones para la mejora continua.

5.6.3. Resultados de la Revisión.

Los resultados de la revisión por la Dirección se registran en un acta de revisión que incluye todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- la mejora del servicio en relación a los requisitos del cliente.
- las necesidades de recursos.
- Cambios en la política de gestión, objetivos, metas y otros elementos del sistema coherentes con el compromiso de mejora continua.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 18 de 28

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1. Provisión de Recursos.

THE BRITISH HOUSE mediante el procedimiento **PC-02 “Responsabilidad de la Dirección”** determina y proporciona los recursos, tanto materiales como humanos, necesarios para:

- implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- conseguir los objetivos de calidad propuestos.
- cumplir satisfactoriamente con las necesidades y expectativas de los clientes.

6.2. Recursos Humanos.

6.2.1. Generalidades.

Mediante el procedimiento **PC-04 “Gestión de los Recursos”** THE BRITISH HOUSE se asegura de que el personal dedicado a las actividades o procesos que afectan a la conformidad con los requisitos de sus servicios, posee las habilidades y experiencia apropiadas, y recibe la formación necesaria para ser competentes en su ámbito de trabajo.

6.2.2. Competencia, Toma de conciencia y Formación.

THE BRITISH HOUSE mediante el procedimiento **PC-04 “Gestión de los Recursos”**:

- Determina la competencia necesaria para el personal que desempeña trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio.
- Permite al personal alcanzar dichas competencias mediante la formación y la toma de determinadas acciones. Se establece anualmente un “Plan de formación” para cubrir las necesidades formativas del personal.
- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas y la formación impartida.
- Promueve entre su personal la importancia de sus actividades para alcanzar los objetivos de calidad.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 19 de 28

- Elabora, archiva y conserva los registros referentes a la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal.

6.3. Infraestructura.

La Dirección de THE BRITISH HOUSE, se asegura de que la infraestructura que posee la empresa es, en todo momento, la necesaria para poder lograr la conformidad con los requisitos del servicio impuestos en su Sistema de Gestión de Calidad. Para ello mantiene implantado el procedimiento **PC-04 “Gestión de los Recursos”** en el que se describe la sistemática para comprobar la adecuación de los medios y las operaciones a realizar sobre las infraestructuras disponibles con objeto de garantizar su correcto mantenimiento.

La necesidad de nuevas instalaciones, equipos y otras infraestructuras será tratada en las revisiones del sistema por la Dirección, tal como se indica en el procedimiento **PC-04 “Gestión de los Recursos”**.

6.4. Ambiente de Trabajo.

La Dirección de THE BRITISH HOUSE proporciona un adecuado ambiente de trabajo para mantener la motivación, satisfacción y desempeño del personal, teniendo en cuenta:

- La seguridad laboral en la prestación del servicio, incluyendo los equipos de protección individual.
- Las condiciones ambientales en nuestras instalaciones.
- La higiene, limpieza, ruido y vibraciones.

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Planificación de la Prestación del Servicio.

THE BRITISH HOUSE tiene planificados y desarrollados los procesos necesarios para los Servicios de formación en lengua inglesa, en los diferentes niveles formativos y

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 20 de 28

especialidades, los cuales son coherentes con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

THE BRITISH HOUSE ha establecido un sistema de control de los procesos basado en:

- Planificar qué debe hacerse, cómo debe hacerse y con que medios y personal. Para ellos se ha elaborado procedimientos que describen los procesos de prestación del servicio.
- Disponer de los medios adecuados y mantenerlos en las condiciones óptimas de funcionamiento.
- Establecer los registros que sean necesarios para evidenciar que los procesos y los productos cumplen con los requisitos requeridos.

En caso de producirse cambios en las especificaciones del cliente que afecten a la planificación en la prestación del servicio, serán incorporados a la planificación previa.

7.2. Procesos relacionados con el Cliente.

7.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio.

THE BRITISH HOUSE a través del **PI-03 “Relación con el Cliente”** determina:

- Todas las especificaciones dadas por el cliente desde el momento en que éste hace la solicitud del servicio.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto del producto.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio y/o producto.
- Los requisitos adicionales determinados por nuestra organización.

7.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio.

THE BRITISH HOUSE revisa las ofertas antes de iniciar la prestación del servicio. El objetivo de esta revisión es garantizar que:

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 21 de 28

- Los requisitos están definidos de forma clara y inequívocamente.
- Las especificaciones solicitadas por el cliente están perfectamente definidas,
- Existen y están disponibles los recursos materiales y humanos para realizar el servicio de acuerdo a las condiciones establecidas.

7.2.3. Comunicación con el Cliente.

THE BRITISH HOUSE tiene establecida la sistemática a seguir para la adecuada comunicación con sus clientes incluidas:

- La información sobre el producto y/o servicio.
- Las consultas y atención a la solicitud de pedido incluidas las modificaciones.
- La retroalimentación con el cliente, incluidas las quejas y reclamaciones.

7.3. Diseño y Desarrollo.

A través de la instrucción técnica **IT-01 “Diseño de Cursos”** THE BRITISH HOUSE describe como elabora cursos a medida. De este modo queda sistematizados la toma de datos y contenidos a fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos requeridos por el cliente.

7.4. Compras.

7.4.1. Proceso de Compras.

THE BRITISH HOUSE mediante el procedimiento **PC-05 "Gestión de Compras y Subcontrataciones"** se asegura de que los productos suministrados por los proveedores y los servicios subcontratados con otras empresas cumplen los requisitos de compra y subcontratación especificados. Para ello aplica a proveedores y subcontratistas y al producto o servicio adquirido un control de calidad cuyo alcance y tipo depende del impacto que tenga dicho producto o servicio sobre el servicio final.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 22 de 28

THE BRITISH HOUSE ha elaborado unos criterios de selección, evaluación y control de sus proveedores y subcontratistas de acuerdo con los requisitos de calidad que se promueven en la empresa.

7.4.2. Información de las Compras.

THE BRITISH HOUSE ante la necesidad de compra de un producto describe el mismo y aporta, cuando sea oportuno, la siguiente información:

- requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- requisitos para la calificación del personal.
- requisitos del Sistema de Calidad.

Antes de comunicar los requisitos especificados al proveedor, THE BRITISH HOUSE se asegura de que son adecuados.

De esta manera, todas las materias primas, logística o servicios recibidos en THE BRITISH HOUSE, quedan completamente definidas y clasificadas en función de los requisitos de Seguimiento y Medición, así se asegura que todos los productos/servicios son conformes con los requisitos especificados.

7.4.3. Verificación de los Productos Comprados.

En el proceso **PC-05 “Gestión de Compras y Subcontrataciones”** THE BRITISH HOUSE tiene determinado la manera de establecer e implementar las actividades de inspección de los productos y/o servicios comprados para asegurar que no existen No Conformidades y que todo lo recibido cumple con los requisitos especificados, siendo el Responsable de Compras el máximo responsable de inspección en recepción.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 23 de 28

7.5. Prestación del Servicio.

7.5.1. *Control de la Prestación del Servicio.*

THE BRITISH HOUSE mediante los procedimientos **PC-03 “Relación con el cliente”** y **PC-07 “Prestación y Control del Servicio”**, establece los controles y las operaciones de mantenimiento que se realizan con el fin de asegurar una correcta prestación de los diferentes servicios. El control se extiende no sólo al trabajo realizado por el personal que presta el servicio, sino también a todos los equipos con los cuales se presta el mismo.

7.5.2. *Validación de los Procesos de la Prestación del Servicio.*

Tal y como se ha explicado en el apartado de exclusiones, en THE BRITISH HOUSE no se llevan a cabo procesos especiales que requieran validación, puesto que los procesos de prestación del servicio son verificados mediante seguimiento y medición posterior.

7.5.3. *Identificación y Trazabilidad.*

Los registros generados durante los procesos de planificación, prestación del servicio, compras, mantenimiento y seguimiento y medición, determinan la capacidad de THE BRITISH HOUSE de identificar el servicio en sus diferentes fases y reconstruir la procedencia de cada uno de los servicios. Asimismo, gracias al sistema implantado, THE BRITISH HOUSE garantiza la identificación y trazabilidad de sus servicios.

7.5.4. *Propiedad del Cliente.*

A través del **PC-03 “Relación con el Cliente”**, THE BRITISH HOUSE asegura que tanto los datos como cualquier propiedad del cliente, se tratarán conforme a la ley, no haciendo uso indebido de los mismos y asegurando su conservación y accesibilidad.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 24 de 28

7.5.5. Preservación del Producto.

THE BRITISH HOUSE no desarrolla ningún producto que requiera del cumplimiento de este punto de la norma, ya que el fin ultimo es la prestación de un servicio de formación, cuyo resultado no es un producto material.

7.6. Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición.

THE BRITISH HOUSE en el procedimiento **PC-04 “Gestión de los recursos”**, describe la metodología establecida con el fin de controlar los equipos de seguimiento y medición, basada en los siguientes puntos:

- Selección de los equipos según la exactitud y precisión requerida.
- Disponer de una relación de equipos convenientemente identificados.
- Calibrar y verificar periódicamente los equipos que lo requieran.
- Llevar a cabo la manipulación, uso, mantenimiento y almacenamiento adecuado de los equipos.
- Registrar el resultado de las calibraciones, así como archivar la documentación generada.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1. Generalidades.

THE BRITISH HOUSE tiene planificados e implementados, mediante las reuniones de revisión por la Dirección y de seguimiento trimestrales, procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad del servicio.
- Asegura la conformidad del Sistema de Gestión.
- Mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión.

Pueden utilizarse como medición del desempeño de los procesos:

- Los logros de los objetivos.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 25 de 28

- La satisfacción del cliente y las partes interesadas.
- El resultado del análisis de los datos de mejora son elementos de entrada en la revisión del sistema por parte de la Dirección.

8.2. Seguimiento y Medición.

8.2.1. Satisfacción del Cliente.

THE BRITISH HOUSE realiza la verificación de la información a través de un informe de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Se pueden considerar fuentes de información de la satisfacción de los clientes los siguientes elementos:

- Quejas de cliente.
- Cuestionarios y encuestas.
- Recopilación y análisis de datos afines con el proceso de relación con el cliente.

8.2.2. Auditoría Interna.

A través del procedimiento **PC-06 “Medición, Análisis y Mejora”**, THE BRITISH HOUSE tiene establecido un sistema para la planificación y realización de auditorías internas, con una frecuencia anual que permite verificar que:

- se alcanzan y se cumplen la totalidad de los requisitos de las normas ISO 9001:2008.
- se cumplen las actividades previstas y planificadas según los compromisos establecidos.
- se satisfacen todos los requisitos establecidos por la Dirección.
- el Sistema de Gestión está implantado, operativo y mantenido de forma eficaz.

Las auditorías se programan en función de la naturaleza de las actividades y de su importancia.

Estas auditorías son realizadas por personal cualificado, de origen interno o externo, cumpliendo el auditor con el perfil descrito, e independiente al área a auditar, a fin de garantizar la objetividad e independencia.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 26 de 28

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos.

THE BRITISH HOUSE a través del procedimiento **PC-06 “Medición, Análisis y Mejora”**, realiza un seguimiento y medición de aquellos procesos que considere necesario, tomando las medidas oportunas en caso de encontrarse desviaciones respecto a los resultados esperados.

Para el seguimiento y medición se establecen indicadores con el fin de conocer la evolución y mejora continua de los diferentes procesos desarrollados.

8.3. Control del Servicio No Conforme

THE BRITISH HOUSE asegura que los productos y/o servicios no conformes con los requisitos, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el procedimiento **PC-06 “Medición, Análisis y Mejora”**.

8.4. Análisis de Datos.

La Dirección de THE BRITISH HOUSE a través del procedimiento **PC-02 “Responsabilidad de la Dirección”**, analiza los datos procedentes del seguimiento de los indicadores de proceso, las No Conformidades, acciones correctivas y preventivas, medida de la satisfacción del cliente, auditorías internas y los proveedores.

Este análisis de datos permite a THE BRITISH HOUSE demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión, evaluar la conformidad de la Política de Gestión y sus objetivos, con las expectativas y necesidades planteadas por los clientes e identificar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia de dicho sistema de gestión.

8.5. Mejora.

8.5.1. Mejora continua.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 27 de 28

THE BRITISH HOUSE a través de sus reuniones de revisión del Sistema de Gestión de Calidad, el desarrollo y la implantación de la Política de Calidad, los objetivos e indicadores asociados, la realización de auditorías internas, el análisis de los datos y la sistemática de acciones preventivas y correctivas, garantiza la mejora continua en la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

8.5.2. Acción Correctiva.

La organización lleva a cabo medidas correctivas sobre las No Conformidades para de esa manera evitar que vuelvan a producirse en el futuro, según lo establecido en el procedimiento **PC-06 “Medición, Análisis y Mejora”**.

Todas las medidas correctivas están debidamente documentadas en un proceso en el que se detalla:

- La descripción de las No Conformidades, incluyendo las posibles causas.
- El establecimiento de una acción correctiva acorde con la No Conformidad detectada.
- La determinación de la acción inmediata para tratar el efecto de esa No Conformidad.
- El control sobre los resultados de las acciones correctivas implantadas.

8.5.3. Acción Preventiva.

De la misma manera, THE BRITISH HOUSE establece acciones preventivas para prevenir la ocurrencia de No Conformidades, de acuerdo al procedimiento **PC-06 “Medición, Análisis y Mejora”**.

Al igual que con las acciones correctivas, se sigue un procedimiento documentado en el que se detalla:

- La necesidad de llevar a cabo la medida preventiva.
- Las acciones necesarias a realizar

	MANUAL DE CALIDAD	3/05/2011
		Nº EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: MC
		Página 28 de 28

- La revisión de los resultados obtenidos y el análisis mediante la no materialización de los riesgos potenciales.