

## CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO DE LENGUAS MODERNAS



Implantar un sistema de calidad supone una nueva manera de gestionar la calidad en el CLM. Para nosotros significa sistematizar un conjunto de acciones para implantar, controlar y mejorar los procesos de trabajo y minimizar su variabilidad.

El objeto de la aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el CLM viene dado por la necesidad de demostrar nuestra capacidad para suministrar de forma consistente servicios que satisfagan los requisitos y expectativas de nuestros estudiantes, así como para cumplir los reglamentos y normativas que sean de aplicación.

El Sistema de Gestión de Calidad es de aplicación a todas las actividades que realiza el CLM, es decir, a los servicios de *Diseño, planificación, impartición y certificación de formación en lenguas extranjeras y española y servicios adicionales de biblioteca, alojamiento, intercambio lingüístico, actividades culturales y deportes.*

Según la norma ISO, un sistema de calidad es "la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad".

El Centro de Lenguas Modernas de la Universidad de Granada ha conseguido la certificación en noviembre de 2007 de los sistemas: ISO 9001:2000 y OHSAS 18001:1999, demostrando así tener un sistema de gestión reconocido internacionalmente.

- ISO 9001:2000- Esta norma especifica los requisitos del sistema de gestión de la calidad de una organización desde la perspectiva de demostrar su capacidad para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

- OHSAS 18001:1999- Esta norma especifica los requisitos para un sistema de seguridad y salud en el trabajo necesarios para facilitar a una organización el control de sus riesgos en materia de seguridad y salud en el trabajo y mejorar su desempeño.

Para implantar nuestro sistema hemos tenido que seguir los siguientes pasos:

### 1. Evaluación inicial de la organización:

Consiste en recoger todos los aspectos que inciden sobre la calidad del producto o servicio final. Se trata de formar un diagnóstico de cómo se encuentra la organización y con qué recursos cuenta antes de implantar el sistema de aseguramiento de la calidad. Para ello hemos recopilado todos aquellos documentos, procesos y actuaciones que formaban parte del CLM.

### 2. Elaboración de los documentos:

Se basa principalmente en la elaboración de un manual de calidad y de unos procedimientos. En el manual se refleja cómo se organiza todo el sistema, pero sin profundizar en sus aspectos y detalles. A partir del manual, cualquier persona debe ser capaz de entender en qué consiste nuestra actividad, cuál es la política de dirección en relación con la calidad y cuáles son los objetivos que se quieren conseguir con el sistema.

En cuanto a los procedimientos, no son más que la documentación escrita de todos los procesos de trabajo que se desea asegurar.

### 3. Implantación del sistema:

La implantación del sistema ha exigido un cambio de actitudes, prácticas y procedimientos de trabajo por parte de todo el personal del CLM. La información y formación en el proyecto de implantación son fundamentales para el éxito del mismo, por lo que se incluye dicha formación en el plan anual de formación.

#### 4. Auditoría y su evaluación final:

Una vez desarrollados los documentos e implantadas las acciones correspondientes a los requisitos de la norma, se dejó transcurrir un "rodaje" del sistema y se realizó una auditoría y evaluación internas para verificar la eficacia de posibles ajustes y correcciones que se hayan hecho durante el tiempo de "rodaje".

Una vez implantado el sistema, solicitamos la certificación ISO 9001:200 y OHSAS 18001:1999 por parte de un organismo independiente, en nuestro caso, SGS. Tras unos días de auditoría se auditó y certificó que el sistema se ajustaba a las normas escogidas.

#### 5. Mantenimiento del sistema:

En estos momentos estamos en la fase de mantenimiento de ambos sistemas, que consiste en revisar, actualizar y mejorarlos continuamente. En la medida que los procesos, la tecnología y los servicios del CLM vayan variando y evolucionando con el transcurso del tiempo, es absolutamente necesario evitar que la documentación de los sistemas quede obsoleta e inadecuada. Cualquier cambio o modificación deberá reflejarse en los documentos de calidad.

SGS- La entidad certificadora de nuestros Sistemas de Gestión

Fundado en 1878, el grupo SGS es la mayor organización del mundo en el campo de la inspección y la calidad. Opera en 140 países a través de su red de compañías filiales con más de 850 oficinas, 340 laboratorios y 48.000 empleados. Es el líder mundial en Inspección, Verificación, Ensayos y Certificación, y su amplia gama de servicios lo convierte en una institución única en su género a nivel internacional.

La garantía de independencia, su prestigio profesional, integridad e imparcialidad, y su red nacional e internacional nos ha hecho elegir a SGS como nuestra entidad certificadora.