

## Política de Calidad

La marca Juventud y Cultura nace en el año 1974 para la realización y promoción de cursos de idiomas en España y en el Extranjero. Pretendemos, al mismo tiempo, el conocimiento del bagaje cultural de otros países para lograr una mayor convivencia y solidaridad entre los pueblos.

Por deseo de la dirección de Juventud y Cultura, el Responsable de Calidad ha establecido e implantado un Sistema de la Calidad basándose en los requisitos de la Norma CEIC, "Sistema de la Calidad. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".

El Sistema de Calidad implantado por Juventud y Cultura, afecta a servicio de Promoción, Gestión y Desarrollo de cursos en el extranjero prestado desde las oficinas ubicadas en Madrid en C/ Alcalá, 119. Bajo Izq. 28009 Madrid.

Las prioridades de Juventud y Cultura, para desarrollar su actividad son las siguientes:

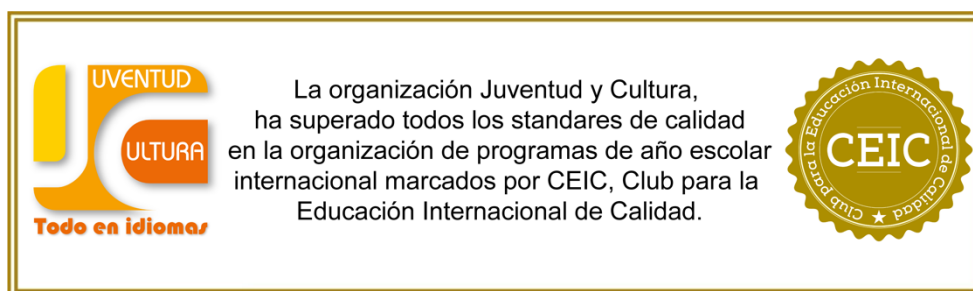
- ✓ **Elección de Entidades Colaboradoras:** Seleccionar adecuadamente las Organizaciones que realizan cursos de idiomas en el Extranjero en función de sus años de experiencia, conocimiento personal y pertenencia a las Asociaciones acreditadas de nuestro sector (FIYTO, WYSTC, British Council, etc.).
- ✓ **Asesoramiento a los Clientes:** Informar a nuestros clientes con la mayor claridad posible, aconsejando según nuestra experiencia, la elección adecuada del programa a realizar según la edad, experiencia de los participantes y características personales.
- ✓ **Bienestar y Seguridad:** Garantizar la seguridad y bienestar de los participantes, eligiendo compañías aéreas solventes, realizando nuestros vuelos en línea regular siempre que sea posible, asegurando a todos los participantes con seguro de enfermedad y accidentes y contratando los desplazamientos en autocar u otros medios con compañías acreditadas.
- ✓ **Selección de Monitores y Profesores acompañantes:** Juventud y Cultura considera un factor determinante en el desarrollo de sus programas lingüísticos la elección adecuada de los monitores que acompañan a los grupos de estudiantes en el Extranjero y los monitores que realizan esta función en los campamentos en España. Valoramos su experiencia y formación.

- ✓ **Satisfacción del Cliente y Mejora:** *Evaluar correctamente el desarrollo de los programas prestando atención a las sugerencias, correcciones y reclamaciones que se planteen durante el desarrollo de los cursos y mediante la realización de encuestas al final del programa para valorar y poder mejorar la satisfacción de los clientes.*
- ✓ **Formación del Personal:** *Formar continuamente y motivar a nuestros empleados, así como crear y mantener de un buen ambiente de trabajo que colabore a ofrecer un mejor servicio.*
- ✓ **Seguimiento y Control de los Requisitos de la Calidad:** *Proporcionar a los clientes una información detallada y concreta antes del comienzo del programa sobre todas las características del mismo. Respetar los compromisos establecidos con el cliente y solventar cualquier desviación que se produzca. Además, durante el programa, ofrecer completa disponibilidad para atender cualquier consulta, incidencia o variación que pueda surgir.*
- ✓ *Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios asociados a nuestra actividad y servicios, así como mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, manteniendo los estándares de CEIC. Fijar objetivos de calidad anualmente.*

*La ejecución y seguimiento de estas prioridades estará asegurado por la Dirección y Departamento de Calidad de JUVENTUD Y CULTURA.*

*Esta Política es revisada en las revisiones del sistema por la Dirección, (ver punto 2.6 Revisión por la Dirección) siendo un referente para el establecimiento de objetivos de calidad en la organización.*

*El aseguramiento de que todas las personas que influyen en la calidad conocen la Política y los objetivos planteados se consigue gracias a la difusión, por parte del Responsable de Calidad de los mismos, a todos los niveles de la organización y la distribución de los documentos que aplican a cada nivel en los distintos puestos de trabajo.*



La organización Juventud y Cultura, ha superado todos los estándares de calidad en la organización de programas de año escolar internacional marcados por CEIC, Club para la Educación Internacional de Calidad.