

# Manual de la Calidad

## 1.- Presentación.

### Descripción física del Centro

Las instalaciones del departamento de Hostelería y turismo se encuentran ubicadas en el I.E.S. Sierra Blanca, el edificio en cuestión está situado en el municipio de Marbella, en la Avenida Doctor Maíz Viñals.

El conjunto está formado por un edificio y zonas ajardinadas, aparcamientos y pistas polideportivas.

El departamento de Hostelería y turismo cuenta con las siguientes instalaciones:

- *Aula taller 1 de cocina y pastelería.*
- *Aula taller 2 de cocina.*
- *Aula taller 3 de restaurante y bar.*
- *Aula taller 4 de restaurante y bar*
- *Economato*
- *Almacén 1*
- *Aula 1 de cata*
- *Aula 2 Específica de P.C.P.I*
- *Aula 3 Restauración*
- *Vestuario de alumnos*
- *Vestuarios de alumnas*
- *Departamento de Hostelería y Turismo*
- *Vestuario del profesorado*

### Reseña Histórica

El Departamento de Hostelería y Turismo se creó en el I.E.S. Sierra Blanca, en el curso 1998/1999, formando a la gran mayoría de los profesionales de la zona aportando a la ciudad de Marbella y su entorno jóvenes profesionales al sector turístico.

Hoy día cuenta con una extensa oferta educativa que va desde Programa de Cualificación Profesional Inicial, dos Ciclos Formativos de Grado Medio y un Ciclo Formativo de Grado Superior.

## 2.- Objeto del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. "Sierra Blanca" aspira a aumentar la satisfacción de sus clientes (alumnos, familias y empresas) mediante la aplicación eficaz y mejora continua de su sistema de gestión de la calidad y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	
<p>MC REV. 1 Fecha: 29/09/12</p>	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Página 2 de 26</p>

### **3.- Alcance del Sistema de Gestión de la calidad.**

El sistema de gestión de la calidad definido en este manual alcanza a los siguientes servicios de formación:

#### **Formación Profesional Específica de Grado Medio:**

- *Técnico en Cocina y Gastronomía.*
- *Técnico en Servicio en Restauración.*

#### **Formación Profesional Específica de Grado Superior:**

- *Técnico Superior de Dirección en Servicio de Restauración.*

El Departamento de Hostelería y turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” excluye en su Sistema de Gestión de la Calidad el requisito 7.3 “Diseño y desarrollo” definido en la Norma **UNE-EN ISO 9001:2008** por ser todos los cursos impartidos en nuestro Centro regulados por la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía tanto en su diseño como en su desarrollo. En nuestro Sistema de Gestión de la Calidad existe el PR4101 que tiene como meta el identificar, desarrollar, desplegar y revisar cualquier nuevo proceso. De este modo validamos cualquier nuevo proceso. Los procesos que tenemos ya implantados se validan por el histórico de funcionamiento del sistema de nuestro Centro.

### **4.- Normas de referencia.**

El Departamento de Hostelería y turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” ha definido su sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma **UNE-EN ISO 9001:2008** Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

La documentación del sistema de gestión de la calidad es coherente con los términos y definiciones recogidos en la norma **UNE-EN ISO 9000:2008** Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

### **5.- Descripción del Sistema de Gestión de la Calidad.**

#### **5.1.- Sistema de gestión de la calidad**

El Departamento de Hostelería y turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” ha establecido, documentado e implementado un sistema de gestión de la calidad, y lo mantiene de tal manera que su eficacia es mejorada continuamente de acuerdo con los requisitos de la norma **UNE-EN ISO 9001:2008**.

	MANUAL DE LA CALIDAD	
	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC Fecha: 29/09/12	REV. 1	

El Departamento de Hostelería y turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” ha identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su interacción. Se ha determinado que la eficacia de la operación y el control de estos procesos se aseguran mediante el establecimiento de procedimientos documentados e instrucciones de trabajo que concretan cómo se realizan las diferentes actividades.

El Departamento de Hostelería y turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” dispone de los recursos y la información necesaria para apoyar la correcta operación y seguimiento de los procesos.

El Departamento de Hostelería y turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos, y como consecuencia implementa las acciones necesarias para la mejora continua de los mismos.

Para evidenciar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y la conformidad con los requisitos se han establecido y se mantienen registros.

La Política de la calidad está definida y documentada en el MC-Anexo C de este Manual. Los objetivos de la calidad se recogen *en el Proyecto educativo*.

- **Identificación, desarrollo, despliegue y revisión de procesos**

El sistema de gestión de la calidad está en constante evolución, se adecua y mejora en función de los cambiantes requisitos del cliente, de las prioridades estratégicas de la organización y de la propia evolución de la norma **UNE-EN ISO9001:2008**.

La necesidad del desarrollo de un nuevo proceso es identificado por el Director y/o Representante de la Dirección en la revisión del sistema (PR5601), una vez analizados los datos e informaciones aportados para dicha revisión.

Representante de la Dirección formará un equipo de proceso, que en el plazo designado y los recursos asignados deberá:

- Desarrollar y documentar el nuevo proceso, incluidos los registros.
- Proponer modificaciones en otros procesos afectados.
- Proponer recursos e información necesaria para apoyar la correcta operación del proceso.
- Definir el despliegue del proceso en la organización.
- Realizar el seguimiento, medición y análisis del proceso durante el periodo de prueba.
- Ajustar el proceso y/o validar el proceso una vez superado el periodo de prueba.

	MANUAL DE LA CALIDAD	
	MANUAL DE LA CALIDAD	
<b>MC</b> Fecha: 29/09/12	REV. 1	

Representante de la dirección, una vez analizados los resultados del equipo de proceso, resolverá su inclusión en el sistema de gestión y la generalización del proceso a toda la organización.

El Representante de la Dirección se responsabilizará del despliegue del proceso (documentación, comunicación y formación) siguiendo las directrices del equipo de proceso.

Los procesos del sistema son revisados en la medida de su necesidad detectada por las no conformidades generadas, las quejas, sugerencias y reclamaciones de clientes y personal y resultados de la revisión del sistema.

Los procesos tienen una vigencia máxima de 3 años. Una vez superado ese plazo son revisados independientemente de si se les aplican, o no, modificaciones.

La identificación, desarrollo, despliegue y revisión de procesos se ejecuta según lo indicado en el procedimiento PR4101.

- **Elaboración del manual de calidad y procedimientos**

Los procesos del sistema de gestión se recogen documentalmente en este Manual de la Calidad y se plasman gráficamente indicando las interacciones en el diagrama “Mapa de procesos”; ver MC-Anexo B.

Los procedimientos documentados se recogen en el Manual de Procedimientos.

El alcance y detalle de los procedimientos tiene en cuenta la complejidad del trabajo, los métodos empleados, los conocimientos, la formación y el adiestramiento necesarios para el personal implicado en la ejecución de la actividad.

Las instrucciones de trabajo que concretan cómo se realizan determinadas actividades pueden adoptar, entre otras, la forma de:

- Especificaciones de servicio y proceso
- Planes de control
- Normas
- Métodos
- Documentos varios

Los criterios para la elaboración del Manual de la Calidad y de los procedimientos se establecen en el procedimiento PR4201.

- **Control de la documentación**

El control de la documentación requerida por el sistema de gestión de la calidad se realiza según lo indicado en el procedimiento PR4202 que desarrolla las líneas básicas definidas a continuación:

	MANUAL DE LA CALIDAD	 INSTITUTOS de EDUCACIÓN SECUNDARIA de CALIDAD de ANDALUCÍA
<b>MC</b> Fecha: 29/09/12	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 5 de 26

- Los documentos se revisan y se aprueban siempre que sea necesario por las personas autorizadas antes de proceder a su distribución.
- Se identifican los cambios introducidos y el estado de revisión en los documentos. Estos cambios se revisan y aprueban por las mismas funciones u organizaciones que los revisaron o aprobaron inicialmente, a menos que se haya especificado expresamente otra cosa.
- Para fundamentar adecuadamente la revisión o aprobación de los documentos, los grupos u organizaciones designadas tienen acceso autorizado a toda la información pertinente.
- Se asegura que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Se identifican los documentos de origen externo requeridos por el sistema de gestión de la calidad.
- Se han establecido listados que identifican la versión vigente de los documentos. Estos listados están fácilmente accesibles para evitar que se usen documentos no válidos u obsoletos. La versión vigente del Manual de la Calidad y sus anexos se identifica en MC-Anexo A. Los anexos evolucionan independientemente del Manual de Calidad en cuanto a sus revisiones quedándose registrado dicha evolución en MC-Anexo A.
- En todos los puntos en que se llevan a cabo operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del sistema de la calidad están disponibles copias controladas de las ediciones pertinentes de los documentos apropiados.
- Los documentos no válidos u obsoletos se retiran inmediatamente que se apruebe el documento nuevo o la versión revisada. Se ha establecido un sistema de distribución de los documentos que evita la circulación de versiones obsoletas. Los documentos obsoletos que se guardan con fines legales o para conservar la información, están adecuadamente identificados para evitar su uso indebido.
- Los documentos obsoletos se conservan durante un mínimo de 3 años. Las versiones obsoletas del Manual de Calidad se conserva indefinidamente.

- **Control de los registros**

El control de los registros se realiza según lo indicado en el procedimiento PR4203 que desarrolla las líneas básicas definidas a continuación:

- Se han definido los criterios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.
- Los registros son legibles y se guardan y conservan de forma que pueden recuperarse fácilmente y en instalaciones adecuadas para evitar su deterioro, daño o pérdida.
- Los registros se conservan durante un periodo mínimo de tres años.
- Los registros pueden presentarse en soporte informático.

	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	
<p>MC Fecha: 29/09/12</p>	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Página 6 de 26</p>

## 5.2.- Responsabilidad de la Dirección

La dirección se compromete a desarrollar e implementar el sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- b) Estableciendo la política de la calidad.
- c) Llevando a cabo las revisiones del sistema de gestión.
- d) Asegurando la disponibilidad de recursos.

Asegura que los requisitos del cliente se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo.

- **Políticas y estrategias (Política de la calidad)**

El Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” ha identificado para aquellas áreas de gestión de la calidad prioritaria, Políticas (directrices de actuación mantenidas permanentemente) y Estrategias (líneas de trabajo o actuación) que son comunicadas y desplegadas en toda la organización.

Estas políticas y estrategias son coherentes con el propósito del Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” (Misión); así como, tienen en cuenta las necesidades y expectativas del personal de la organización, como también la de sus clientes.

Las políticas son identificadas, desplegadas y revisadas según se indica en PR5301.

Las estrategias son identificadas, desplegadas y revisadas tal como se recoge en los procesos PR5401 (Misión de la organización).

Las políticas y estrategias del Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” son el principal marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de gestión.

El MC-Anexo C recoge las políticas vigentes en el Departamento.

- **Misión de la organización**

En el Departamento de Hostelería y turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” ha determinado cuál es la razón de ser de su existencia y actividad, redactándola en un documento denominado Misión (MC-Anexo F).

Este documento consta de 3 apartados:

**Misión:** Indica la razón de ser del Departamento; para qué existe.

	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	
<p>MC REV. 1 Fecha: 29/09/12</p>	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Página 7 de 26</p>

**Valores:** Son el conjunto de las conductas esperadas y potenciadas por el Departamento.

**Visión:** Es la aspiración, la imagen de un futuro deseable para el Departamento.

El proceso para la identificación inicial, el despliegue y la revisión periódica de la Misión se explica en PR5401: Misión de la organización.

- **Programación de Departamento**

*La programación de Departamento recoge los objetivos de la calidad de las enseñanzas de Formación profesional anticipados para el periodo previsto; los proyectos, actividades y procesos a desarrollar; y los recursos a aplicar para su logro.*

*Las fuentes principales para su elaboración son.*

- *Proyecto de Centro (Finalidades Educativas, Proyecto Curricular de Centro, Reglamento de Organización y Funcionamiento).*
- *La revisión del sistema de gestión de la calidad (PR5601).*

*El proceso para la identificación, despliegue y revisión de la Programación de Departamento se detalla en PR5403: Programación de Departamento.*

El seguimiento *de la Programación de Departamento* se realiza con una periodicidad trimestral, en la cual se incide especialmente en el análisis del logro de los objetivos de calidad. Estos objetivos son definidos de tal manera que sean medibles y coherentes con el conjunto de políticas del Centro.

- **Estructura organizativa y comunicación interna**

El Centro dispone de una estructura organizativa plasmada gráficamente en el organigrama MC-Anexo D.

Las funciones de los órganos colegiados y unipersonales se detallan en el procedimiento PR5501: Estructura organizativa y comunicación interna, describiendo cómo se asignan los cargos, tareas y responsabilidades, así como la sistemática desarrollada en el Centro para la comunicación interna entre los diferentes órganos y personas. A parte de las competencias de los órganos unipersonales definidas por el Reglamento Orgánico de Centros (DECRETO 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria, se reseñan a continuación las funciones de la Calidad, que implican al Equipo Directivo:

	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	
<p>MC Fecha: 29/09/12</p>	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Página 8 de 26</p>

- **Equipo Directivo:**

- Velar por el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Estudiar y presentar a la Comunidad Educativa propuestas que faciliten y fomenten la participación de la organización en el Sistema de Gestión de la Calidad y su mejora continua
- Colaborar en el control y seguimiento de las actividades, procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como colaborar con las entidades externas en lo relativo a evaluación y gestión del Sistema.
- Informar del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Colaborar con el Coordinador de Calidad en el establecimiento, implantación y mantenimiento de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Director/a:**

- Nombrar al Coordinador/a de la Calidad.
- Asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.
- Planificar los intervalos de revisión y evaluación del Sistema, así como su mejora y la necesidad de cambios.
- Mantener los registros de las revisiones de la Dirección.
- Establecer y mantener las Políticas y los Objetivos de Calidad en cuanto a su globalidad e intenciones dentro de la organización, así como su identificación, despliegue y revisión.
- Asegurarse que el sistema de Gestión de la Calidad está perfectamente definido, implementado y mantenido para alcanzar los Objetivos con eficacia y eficiencia, y que se enfoque esté dirigido hacia los requisitos de los clientes en toda la organización.
- Nombrar los líderes de equipos de proceso, o bien, nombrar los equipos de proceso y asignarle recursos, así como la formación en lo relativo a la calidad.
- Fomentar y coordinar la participación de los distintos miembros de la organización gestionando y/o proporcionando los medios precisos, así como la formación en lo relativo a la calidad.
- Mantener los registros y responsabilidades asignadas en el sistema de Gestión de la Calidad.

	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	
<p>MC Fecha: 29/09/12</p>	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Página 9 de 26</p>

- **Coordinador/a de la calidad:**

En el anexo MC-Anexo E se designa al Coordinador/a de la Calidad, que tiene autoridad para asegurar que:

- El Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con la Norma **UNE-EN ISO 9001:2008**.
- Se establecen, implantan y mantienen procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se informe del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora a la Dirección, para llevar a cabo la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.
- El Representante de la Dirección (Coordinador/a de la Calidad) tiene, además, la responsabilidad de mantener las relaciones externas relativas al Sistema de Gestión de la Calidad con la entidad certificadora.
- Se mantienen los registros y responsabilidades asignadas en el sistema de Gestión de la Calidad.

- **Jefe/a de Estudios Adjunto:**

- Llevar el control y seguimiento de los procesos de Desarrollo de los Cursos, en sus diferentes subprocesos.
- Mantener los registros y responsabilidades asignadas en el sistema de Gestión de la Calidad.

- **Secretario/a:**

- Llevar el control y seguimiento del procedimiento Gestión de compras (PR 7401).
- Gestionar los recursos necesarios en cuanto a infraestructura que determinen, proporcionen y mantengan la conformidad del producto /servicio dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mantener los registros y responsabilidades asignadas en el sistema de Gestión de la Calidad.

- **Revisión del sistema de la calidad**

El sistema de la calidad es revisado anualmente por la Dirección del I.E.S. “Sierra Blanca” para asegurar su conveniencia, adecuación y su eficacia continuadas.

	MANUAL DE LA CALIDAD	
	MANUAL DE LA CALIDAD	
<b>MC</b> Fecha: 29/09/12	REV. 1	

La revisión consiste en una evaluación completa y bien estructurada de las oportunidades de mejora e incluye las necesidades de cambios en el sistema de calidad, considerando la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

El procedimiento a seguir en la revisión del sistema, junto con la información necesaria y los resultados de la revisión, incluidos los registros, se describe en el procedimiento PR5601: Revisión del sistema de la calidad.

### 5.3.- Gestión de los recursos

El Departamento de Hostelería y Turismo I.E.S. “Sierra Blanca” determina y proporciona recursos necesarios para:

- Un funcionamiento eficiente que permita la consecución de los objetivos propuestos.
- Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- Una impartición de los cursos que satisfaga al alumnado/cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.

La asignación de recursos se recoge en PR6101: Asignación de recursos, así como dentro de la Planificación docente (PR7101) y el plan anual de Centro

- **Formación**

Las personas que realicen tareas que afectan a la calidad de los cursos deben ser competentes con una formación y experiencia apropiadas.

Para asegurarse la competencia se dispone de un procedimiento (PR6201) que desarrolla los siguientes aspectos:

- Se determinan las necesidades de formación de las personas.
- Se proporciona la formación necesaria a todas las personas que realizan actividades que afectan a la calidad de los cursos.
- Se evalúa la eficacia de las acciones formativas desarrolladas.
- Se conservan los registros relativos a la formación de las personas.

- **Acogida**

A todas las personas de nuevo ingreso se les recibe según un proceso de acogida, según el procedimiento PR6202, que desarrolla los siguientes aspectos:

	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	
<p>MC Fecha: 29/09/12</p>	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Página 11 de 26</p>

- Presentación de las personas, instalaciones y estructura organizativa del Centro.
- Presentación del proyecto de Departamento concretado en la Misión y política de la calidad.
- Presentación del sistema de gestión de la calidad.
- Presentación de las actividades a desarrollar y de cómo contribuyen al logro de los objetivos del Departamento.
- Se conservan registros relativos a la acogida.

- **Mantenimiento de instalaciones, equipos y servicios de apoyo**

El I.E.S. “Sierra Blanca” ha determinado y proporcionado las instalaciones, equipos y servicios de apoyo necesarios para conseguir la conformidad en la impartición de los cursos.

Las instalaciones y equipos se hallan recogidas en el inventario del Centro.

Los servicios de apoyo considerados críticos son los siguientes: suministro eléctrico, telecomunicaciones, seguridad, limpieza, transporte y reprografía. Se dispone de un procedimiento, PR6301, que desarrolla la sistemática para el mantenimiento correctivo y preventivo de instalaciones, equipos y servicios de apoyo.

- **Ambiente de trabajo**

El ambiente de trabajo que condiciona la conformidad con los requisitos de los cursos se reduce a tres variables:

- Idoneidad de las instalaciones y equipos.
- Seguridad dentro de las instalaciones.

La idoneidad de las instalaciones y equipos se consigue mediante un adecuado mantenimiento de los mismos; ver PR6301: Mantenimiento de equipos e instalaciones. Para garantizar la seguridad personal dentro de las instalaciones se desarrolla el procedimiento.

- Prevención de emergencias (PR6401).

En él se indican las actividades a desarrollar para la prevención de emergencias: Planificación, realización de simulacros, medidas de seguridad e higiene, mantenimiento de equipos de protección y seguros.

#### 5.4.- Prestación del servicio (impartición de los cursos)

El Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” planifica y desarrolla procesos para la prestación de servicios de su oferta:

	MANUAL DE LA CALIDAD	
	MANUAL DE LA CALIDAD	
<b>MC</b> Fecha: 29/09/12	REV. 1	

- Formación Profesional Específica (Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior).

La planificación para la prestación de servicios es coherente y complementaria con otro proceso de planificación básicos: la planificación y gestión de la mejora (PR8501).

La planificación de la impartición de cursos se sustenta en la existencia de especificaciones de curso, especificaciones de proceso y planes de control, o en su defecto de planes de calidad, que determinan respectivamente, los requisitos de los cursos, los procesos que los desarrollan y los objetivos de calidad o criterios de aceptación que los validan.

- **Planificación docente (del curso escolar)**

La planificación de la impartición de los cursos de Formación Profesional Específica (proceso de enseñanza-aprendizaje) sigue lo especificado en el procedimiento PR7101: planificación docente del curso escolar.

El proceso de planificación docente desarrolla los siguientes aspectos:

- Configuración de grupos y elaboración de la plantilla del profesorado.
- La asignación de cargos, funciones y tareas entre el personal.
- La asignación de recursos materiales y económicos.
- La definición del calendario escolar y los horarios de los diferentes grupos de alumnos y profesores.
- La sistemática para la realización de sustituciones del personal y sistema de guardias.

La planificación del curso se complementa con otra serie de planes y programas:

- Plan de orientación/tutoría.
- Plan de FCT.
- Programa de acogida.
- Plan de homogeneización de criterios y calibración del profesorado.

El registro fundamental de los resultados de la planificación docente se recoge en la Memoria Informativa.

- **Determinación, revisión y comunicación de la oferta.**

Anualmente, el I.E.S. “Sierra Blanca” determina la oferta educativa, aprobada por la Delegación Provincial de Educación, que se impartirá a lo largo del curso académico siguiente.

Los cursos se describen en especificaciones de curso que recogen los requisitos especificados por el cliente, los legales, reglamentarios y otros adicionales y necesarios.

	MANUAL DE LA CALIDAD	
<b>MC</b> <span style="float: right;">REV. 1</span> Fecha: 29/09/12	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 13 de 26

La oferta es revisada y aprobada antes de iniciar ninguna acción de comunicación de dicha oferta.

Las especificaciones de curso son revisadas y aprobadas para asegurarse que los requisitos están definidos y hay capacidad para cumplirlos.

Cuando los requisitos del curso son cambiados, dichas modificaciones se trasladan a la documentación y personal afectados.

La información sobre la oferta se presenta mediante acciones publicitarias genéricas y/o personalizadas. Los soportes utilizados son revisados y aprobados.

Se posibilitan encuentros personales para todos aquellos que deseen incrementar y clarificar la información.

Este proceso se realiza según se indica en PR7201.

- **Matriculación (contrato)**

El alumnado que quiera recibir cursos de formación, en el I.E.S. “Sierra Blanca” deberá estar previamente matriculado.

El proceso de matriculación se inicia con la preinscripción donde el alumno expresa el curso que quiere cursar. Una vez comprobado que se cumplen los requisitos, y aplicados los criterios de baremación en su caso, se autoriza al alumno a realizar la matriculación o la reserva de plaza.

El impreso de prescripción y el de matriculación son impresos oficiales facilitados por la Delegación Territorial de Educación, Cultura y Deporte.

Todas las solicitudes de matrícula son revisadas para asegurar que los requisitos de los cursos están definidos y documentados, no existen diferencias con relación a lo inicialmente ofertado y se tiene capacidad para cumplir dichos requisitos.

Se ha definido la sistemática para las modificaciones en las matrículas y cómo se transfieren dichas modificaciones a las funciones afectadas.

Todas las consultas referentes al proceso de matriculación serán resueltas por la Secretaría del Instituto.

Este proceso se desarrolla en el procedimiento PR7202.

- **Compras**

El Departamento de Hostelería y turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” dispone de un proceso para la gestión de la compras procedimentado en PR7401 que desarrolla los siguientes aspectos:

	MANUAL DE LA CALIDAD	
	MANUAL DE LA CALIDAD	
<b>MC</b> Fecha: 29/09/12	REV. 1	

- El procedimiento de compras alcanza a aquellos productos y servicios que tienen un impacto sobre los cursos impartidos.
- La descripción del producto/servicio a comprar se documenta en formatos preestablecidos, incluyendo, cuando es apropiado:
  - Requisitos para la aprobación.
  - Requisitos para la calificación del personal.
  - Requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- Antes de realizar la solicitud al proveedor los documentos de compra se revisan para comprobar que recogen adecuadamente los requisitos a cubrir.

- **Verificación de las compras**

El procedimiento que recoge la verificación a la recepción de las compras se desarrolla en PR7402 considerando los siguientes aspectos:

- Los productos recibidos no se utilizan hasta que se haya verificado que cumplan los requisitos especificados.
- La intensidad y la naturaleza de la inspección es proporcional al impacto de la compra en la impartición de los cursos.

Si existe alguna disparidad en el producto / servicio comprado, el Jefe de Departamento de Hostelería y Turismo comunica al proveedor dicha disparidad para que sea subsanada en tiempo y forma descrito en el procedimiento PR 7401 (Gestión de compras)

Cuando se determine que un producto/servicio no cumple los criterios de aceptación definidos se actuará siguiendo el procedimiento PR8301: gestión de no conformidades.

- **Selección y Evaluación de proveedores**

Para asegurarse un suministro de productos/servicios acorde con su sistema de gestión de la calidad el Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” evalúan y selecciona a sus proveedores según el procedimiento PR7403 que desarrolla los siguientes aspectos:

- Los proveedores se evalúan y seleccionan en función de su aptitud para cumplir los requisitos del producto o servicio, incluidos los requisitos del sistema de la calidad. Para ello se han establecido criterios adecuados.
- El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores depende del tipo de producto/servicio suministrado y del efecto que tenga sobre la impartición de los cursos.
- Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción que se derive de las mismas.

	MANUAL DE LA CALIDAD	
<b>MC</b> Fecha: 29/09/12	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 15 de 26

- **Proceso de enseñanza/aprendizaje (impartición o desarrollo de los cursos)**

Se ha identificado y planificado el proceso de prestación del servicio (desarrollo de los cursos) y se ha asegurado que se lleva a cabo en condiciones controladas. Estas condiciones incluyen lo siguiente:

- Los cursos que se imparten; definidos en documentos denominados especificaciones de curso (SP7201XX).
- La forma de prestar los cursos; documentado en las especificaciones de proceso de prestación del servicio “Desarrollo de los cursos” (SP75XX).
- El uso de medios, recursos y equipos apropiados.
- El control de los parámetros del proceso de impartición mediante su seguimiento y medición. Este control se encuentra documentado en los planes de control (PC75XX).
- La entrega de calificaciones, certificados y titulaciones como resultado del proceso.

El proceso de enseñanza-aprendizaje consta de varios subprocesos; diferentes según el tipo de formación del que se trate.

- Cursos de Formación Profesional Específica:
  - Acogida de alumnos (SP75AC)
  - Programación (SP75PR)
  - Actividades de aula (SP75AU)
  - Evaluación (SP75EV)
  - Orientación / Tutoría (SP75OR)
  - Formación en Centros de Trabajo (FCT) (SP75FC)

Se definen especificaciones de proceso (prestación de servicio o desarrollo de los cursos) para cada uno de los subprocesos.

Se codifica según SP75XX, donde XX representa las iniciales del subproceso.

En las especificaciones se describirá cómo se presta el servicio (imparte el curso), incluyendo:

- las actividades que deben llevarse a cabo
- las características de la prestación del servicio que afectan directamente a su funcionalidad
- los indicadores a utilizar
- los criterios de aceptación para cada una de las características definidas, expresados como requisitos susceptibles de ser medidos
- los responsables de las actividades

	MANUAL DE LA CALIDAD	
	MANUAL DE LA CALIDAD	
<b>MC</b> Fecha: 29/09/12	REV. 1	

- los recursos necesarios
- la temporalización de actividades

Para supervisar y controlar los subprocesos, se prepararán planes de control (PC75XX) donde se definirán los criterios para controlar el grado de cumplimiento de lo especificado.

Se codifica según SP75XX, donde XX representa las iniciales del subproceso.

En los planes de control se incluirán, en particular:

- las características a controlar
- los indicadores
- los criterios de aceptación y unidades en que se mide
- las frecuencias de control
- los medios y los métodos de control
- los documentos donde deben registrarse los resultados
- el responsable del control

El/La Jefe de Estudios es responsable del correcto desarrollo de la impartición de los cursos, así como de los registros generados.

Una vez finalizado el proceso de impartición de los cursos se procede a la entrega de calificaciones y titulaciones, según el caso, como resultado del aprovechamiento obtenido por el alumno.

Esta entrega se realiza según se indica en el procedimiento PR7502.

- **Validación de procesos de prestación**

Los procesos de impartición de los cursos (proceso enseñanza – aprendizaje), disponen de actividades de seguimiento y medición desarrollados en planes de control que permiten conocer el estado de la impartición y el aprendizaje de los cursos. . En nuestro Sistema de Gestión de la Calidad existe el PR4101 que tiene como meta el identificar, desarrollar, desplegar y revisar cualquier nuevo proceso. De este modo validamos cualquier nuevo proceso. Los procesos que tenemos ya implantados se validan por el histórico de funcionamiento del sistema de nuestro Departamento.

- **Identificación y trazabilidad**

Para los cursos de Formación Inicial, los mecanismos para la identificación y seguimiento o trazabilidad se establecen a lo largo de la planificación docente

	MANUAL DE LA CALIDAD	
	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC Fecha: 29/09/12	REV. 1	

(PR7101). Es allí donde se configuran los grupos, se define el calendario y horarios, los listados de alumnos y profesores, se asigna recursos y se establece el sistema de guardias y sustituciones.

La existencia de esos elementos – recogidos en la Memoria informativa – y su aplicación, junto con el “cuaderno del módulo”, permite una trazabilidad adecuada de los cursos impartidos.

El estado de los cursos durante su proceso de prestación y al final del mismo viene determinado y se identifica por los registros de control:

- la ausencia de registro indica que está pendiente de control
- el registro con resultados que cumplen los requisitos especificados indica curso conforme
- el registro con resultados que no cumplen los requisitos especificados indica curso no conforme

Los mecanismos de identificación del estado de las compras se establecen en PR7401.

- **Custodia de bienes del cliente**

El Departamento de Hostelería y turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” reconoce una serie de elementos, básicamente documentales (exámenes, trabajos personales, etc.) como bienes del cliente/alumno que debe cuidar mientras estén bajo su control o utilización.

Estos bienes propiedad del alumno que son suministrados para su uso en el proceso de enseñanza/aprendizaje serán identificados, verificados, protegidos y salvaguardados por el profesorado más directamente implicado en el uso de esos bienes.

Cualquier pérdida o deterioro de estos bienes será registrado en el cuaderno del profesor y comunicado al alumno.

En el caso de bienes cedidos por empresas o entidades, su salvaguarda será indicado en los contratos específicos que ambas partes llegasen a formalizar.

Los datos personales de los alumnos serán custodiados por el Secretario.

- **Archivo y conservación**

La propia naturaleza de los cursos (intangibles) dificulta la aplicación del requisito 7.5.5. de la Norma **UNE-EN ISO 9001:2008** en lo que hace referencia a la preservación del producto, su manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

Sin embargo, el Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” interpreta que hay una serie de elementos directamente asociados a los cursos (especificaciones de curso, programaciones y material didáctico) que sí deben ser identificados, archivados y conservados.

	MANUAL DE LA CALIDAD	
	MANUAL DE LA CALIDAD	
<b>MC</b> Fecha: 29/09/12	REV. 1	

La conservación de estos documentos y materiales corre a cargo de los departamentos didácticos, para lo cual han habilitado áreas o locales para su archivo y gestión.

La documentación podrá archivar en formato impreso (sobre soporte papel) e/o informático. En este caso la información se guarda en el propio departamento didáctico.

El archivo y conservación de los documentos que forman el sistema de la calidad se lleva a cabo según lo indicado en el procedimiento de "Control de la documentación", PR4202.

El archivo y conservación de los registros del sistema de la calidad se lleva a cabo según lo indicado en el procedimiento PR4203 "Control de los Registros".

- **Homogeneización y calibración**

El Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. "Sierra Blanca" evidencia la conformidad de los cursos que imparte mediante el seguimiento y medición de las características definitorias de los mismos. Los planes de control disponibles y los medios de medición aplicados permiten este seguimiento.

La propia naturaleza del proceso de enseñanza – aprendizaje, en el cual el esfuerzo del alumno es parte sustancial en el logro de la conformidad del curso, implica que la conformidad de los cursos se tenga que valorar en una doble vertiente: la impartición (profesor) y el aprendizaje (alumno).

Se han definido los siguientes medios para la medición con la exactitud y precisión suficiente, contrastados con la experiencia, que contempla esa doble vertiente:

- Sistemática de evaluación.
- Encuestas.

La sistemática para la evaluación del aprendizaje se desarrolla con los siguientes elementos:

- ◆ Criterios de evaluación:
  - Son criterios a seguir para evaluar el nivel de logro de los objetivos generales en la formación de las capacidades terminales en la Formación Profesional Específica.
- ◆ Sistema de calificación:
  - Valor o peso relativo asignado al aprendizaje de contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales en la calificación final.

	MANUAL DE LA CALIDAD	
	MANUAL DE LA CALIDAD	
<b>MC</b> Fecha: 29/09/12	REV. 1	

- ◆ Sistema de evaluación:
  - Listado de pruebas/acciones evaluativas (test, exámenes, trabajos, ejercicios, prácticas, observaciones...) que deberán realizarse para valorar el aprendizaje de los contenidos de tipo conceptual, procedimental y actitudinal, y el valor asignado a cada uno.
- ◆ Criterios de corrección:
  - Aspectos, criterios en los que se basa el profesorado para determinar la puntuación lograda en cada apartado de las pruebas/acciones evaluativas, así como una asignación de valor para cada apartado de las pruebas. En su forma documentada forman las plantillas de corrección.

Estos conceptos se recogen en las especificaciones de curso, programaciones y plantillas de corrección.

La cuantificación del aprendizaje es un juicio profesional del profesor que aplica los criterios anteriores. La aplicación de estos criterios debe ser homogénea por lo que se establece una sistemática de homogeneización de criterios descrito en el procedimiento PR7601.

En el proceso de evaluación y calificación del aprendizaje del alumno la percepción e interpretación del sistema de calificación por parte del profesorado es un elemento de variabilidad que requiere ser medido.

Para ello se realizan pruebas de calibración entre los profesores según se establece en PR7601.

Las encuestas se utilizan para la medición de la satisfacción con respecto de la impartición. La elaboración y control de las mismas se establece en el procedimiento PR8402: herramientas de mejora.

Cuando se detecte que un medio de medida de la conformidad de un curso no permite una medida fiable, se comprobará que los resultados medidos con anterioridad con ese medio han sido válidos; además de tomar las acciones apropiadas para la subsanación de la desviación.

#### 5.5.- Medición, análisis y mejora

En el Departamento de Hostelería y turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” ha planificado e implantado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que demuestran la conformidad de los cursos impartidos, así como la conformidad y mejora continua de la eficacia de su sistema de gestión de la calidad.

	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	
<p>MC REV. 1 Fecha: 29/09/12</p>	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Página 20 de 26</p>

- **Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente**

El Departamento de Hostelería y turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” identifica como clientes a:

- Alumnos matriculados y sus familias.
- Empresas colaboradoras en FCT.

Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. “Sierra Blanca”, así como su satisfacción con los servicios recibidos.

Se ha determinado que la satisfacción del cliente se mida directa e indirectamente:

La medición directa se realiza mediante encuestas de satisfacción, cuya aplicación se regula según lo indicado en el procedimiento PR8201; Medición de la satisfacción del cliente.

La medición indirecta se realiza mediante la recogida y análisis de sugerencias, quejas y reclamaciones. Se realiza siguiendo lo indicado en el procedimiento PR8202; Sugerencias, quejas y reclamaciones de clientes.

- **Seguimiento y medición de procesos**

El seguimiento y la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad incluidos en el apartado 5.4 del presente Manual se realizan según se indica a continuación.

Para estos procesos se han definido Planes de Control que recogen características de calidad, indicadores y sus correspondientes criterios de aceptación, cuya consecución demuestra la capacidad de dichos procesos para alcanzar los resultados previstos.

- Los planes de control tendrán la misma estructura que los planes de control asociados al proceso “Desarrollo de los cursos” o proceso de enseñanza / aprendizaje desarrollados en el apartado 5.4., variando su codificación.
- Los Planes de control se codifican según PCXXYY, donde XX expresa un número que emana de la numeración que otorga la Norma **UNE-EN ISO 9001:2008** al apartado que desarrolla el requisito afectado; YY indica el número de orden de Primer Nivel.
- Como norma general, para el seguimiento y medición de los procesos se trabajará con criterio de autocontrol.
- Cuando se determine que un proceso no cumple los criterios de aceptación definidos se actuará siguiendo el procedimiento PR8301: Gestión de no conformidades.

- **Seguimiento y medición de los cursos**

En el Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” ha definido una serie de características para todos sus cursos para verificar su idoneidad.

Estas características responden a dos aspectos:

- efectividad del aprendizaje,
- efectividad de la enseñanza;

y se distribuyen de la siguiente manera

	APRENDIZAJE	ENSEÑANZA
FORMACIÓN	Asistencia Rendimiento de los alumnos Satisfacción en el desarrollo	Clases impartidas Unidades impartidas Adecuación a lo planificado

Cada especificación de curso recoge en detalle las características de calidad a considerar.

La sistemática para el seguimiento y medición de estos parámetros se recoge en Planes de Control que recogen características de calidad, indicadores y sus correspondientes criterios de aceptación.

Los Planes de Control se codifican según PCXXYY, donde XX expresa un número que emana de la numeración que otorga la Norma **UNE-EN ISO 9001:2008** al apartado que desarrolla el requisito afectado; YY indica las iniciales del subproceso de enseñanza/aprendizaje.

Para otorgar la calificación de conformidad a los cursos sólo se considerarán las características recogidas en estos planes de control.

El Jefe de Estudios otorga la aprobación final de los cursos de Formación Profesional Específica.

La evidencia de conformidad de los cursos y su aprobación por parte del Jefe de Estudios se documenta en las actas de las Juntas de Evaluación.

Cuando se determine que un curso no cumple los requisitos especificados se actuará según lo indicado en el procedimiento PR8301: Gestión de no conformidades.

- **Auditoría interna**

En el Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” realiza a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con:

	MANUAL DE LA CALIDAD	
	MANUAL DE LA CALIDAD	
<b>MC</b> Fecha: 29/09/12	REV. 1	

- las disposiciones planificadas
- los requisitos de la norma **UNE-EN ISO 9001:2008**
- los requisitos del sistema de gestión de la calidad
- su implantación y si se mantiene de manera eficaz.

Para ello, las auditorías internas de la calidad se realizan según se indica en el procedimiento PR8203 que desarrolla las siguientes líneas básicas:

- Las auditorías se programan tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Anualmente se audita todo el sistema de gestión.
- Cada auditoría se planifica considerando: los objetivos y alcance de la auditoría; metodología y criterios a utilizar; componentes del equipo auditor; identificación de áreas a auditar; fechas de realización y agenda de las sesiones.
- La selección de los auditores y la realización de las auditorías asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo.
- Los resultados de las auditorías se registran y se transmiten al personal que tiene responsabilidad en el área auditada.
- El cargo directivo responsable del área que ha sido auditado se asegura que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.
- En las actividades de seguimiento de las auditorías se verifica y se registra la implantación y la eficacia de las acciones tomadas.
- Se informa a la Dirección del Centro de los resultados de las auditorías para que lleve a cabo la revisión del sistema de gestión de la calidad.

- **Gestión de las no conformidades**

En el Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” ha clasificado sus no conformidades en 4 tipos:

- de proceso
- de curso
- de productos/servicios comprados
- de otro tipo

En el Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” asegura que no se utilizan productos/servicios comprados, ni se ejecutan procesos, ni se imparten cursos, todos ellos no conformes con los requisitos especificados ni se producen otro tipo de desviaciones de forma intencionada; para ello, el control se realiza según lo indicado en el procedimiento PR8301.

	MANUAL DE LA CALIDAD	
	MANUAL DE LA CALIDAD	
<b>MC</b> Fecha: 29/09/12	REV. 1	

Dicho procedimiento desarrolla los aspectos siguientes:

- Se identifican y controlan los procesos, cursos y productos/servicios comprados no conformes, así como las desviaciones que impliquen una no conformidad.
- Se definen las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las no conformidades.
- Se toman acciones reparadoras para eliminar la no conformidad y sus efectos.
- Se toman, cuando procede, acciones correctivas para tratar las causas de la no conformidad y evitar su repetibilidad.
- Se define cómo disponer de los productos/servicios comprados no conformes para impedir su utilización o aplicación originalmente previsto
- Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

Una vez tratada la no conformidad; el proceso, curso o producto/servicio comprado se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta una no conformidad después de:

- haber finalizado el curso
- haber utilizado el producto/servicio comprado
- haberse ejecutado completamente el proceso

Se toman acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

- **Análisis de datos**

Se han determinado, y se recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse mejoras en su eficacia.

Los datos que se consideran son aquellos que provienen de las siguientes fuentes:

- Verificación en recepción de productos / servicios adquiridos.
- Seguimiento y medición de cursos y procesos
- Auditorías
- Sugerencias, quejas y reclamaciones
- Medición de la satisfacción del cliente

El análisis de estos datos permite obtener información sobre:

- La satisfacción del cliente
- La conformidad de los cursos y productos/servicios adquiridos
- Capacidad de los procesos

	MANUAL DE LA CALIDAD	
<b>MC</b> Fecha: 29/09/12	MANUAL DE LA CALIDAD	INSTITUTOS de EDUCACIÓN SECUNDARIA de CALIDAD de ANDALUCÍA  Página 24 de 26

- Oportunidades de mejora
- Idoneidad de los proveedores

Este proceso de análisis se realiza según se indica en el procedimiento PR8401, y es llevado a efecto básicamente por:

- **Órganos colegiados:**
  - Consejo Escolar
  - Claustro de Profesorado
- **Órganos unipersonales de gobierno:**
  - Director.
  - Jefe de Estudios.
  - Secretario.
  - Representante de la dirección
- **Órganos de coordinación docente:**
  - Equipos Educativos.
  - Equipo Técnico de Coordinación Pedagógica.
  - Departamentos de coordinación Didácticas.
  - Departamentos de Actividades Complementarias y Extraescolares en los años que sea posible.
  - Área de competencia de Formación Profesional.

Se han determinado técnicas y herramientas de mejora para recopilar, documentar, y gestionar los datos empleados en el análisis. Estas técnicas y herramientas de mejora se describen en el procedimiento PR8402: herramientas de mejora.

- **Planificación y gestión de la Mejora**

En el Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” ha definido como un principio de actuación la mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los procesos de su sistema de gestión.

Se dispone de un proceso definido en el procedimiento PR8501 que identifica, planifica y gestiona de la mejora.

Las oportunidades y actividades de mejora se detectan mediante la utilización y gestión de:

- La Misión, políticas y estrategias (política y los objetivos de la calidad).
- El análisis de datos provenientes de:
  - Gestión de compras y proveedores.
  - Seguimiento y medición de procesos y cursos.
  - Auditorías.

	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	
<p>MC Fecha: 29/09/12</p>	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Página 25 de 26</p>

- Sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Las acciones preventivas, correctivas y de innovación.
- La revisión del Sistema por parte de la Dirección.

- **Acciones Correctivas**

En el Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” analiza las causas de las no conformidades y determina e implanta acciones con objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. Dichas acciones se determinan e implantan según se indica en el procedimiento PR8502, que recoge las líneas básicas definidas a continuación:

- Las acciones correctivas que se inician para eliminar las causas de las no conformidades son proporcionales a la magnitud de los problemas detectados y a los riesgos que se deriven.
- Las no conformidades identificadas (incluyendo las reclamaciones de los clientes) son revisadas, y se evalúa y determina la necesidad de adoptar acciones correctivas.
- Se investigan y determinan las causas de las no conformidades relativas a cursos, procesos y productos/servicios comprados.
- Se impulsa la participación de las personas implicadas en el análisis de causas y determinación de acciones correctivas.
- Se determinan e implantan las acciones correctivas necesarias. Cualquier cambio que resulte de la aplicación se incorpora a la documentación del sistema de gestión de la calidad.
- Se realiza un seguimiento para asegurar la ejecución y la eficacia de las acciones correctivas.
- Los resultados de las acciones tomadas son registrados.

- **Acciones Preventivas**

En el Departamento de Hostelería y Turismo del I.E.S. “Sierra Blanca” analiza las causas de las potenciales no conformidades y determina e implanta acciones con objeto de prevenir su ocurrencia.

Dichas acciones se determinan e implantan según se indica en el procedimiento PR8503, que recoge las líneas básicas definidas a continuación:

- Las acciones preventivas que se inician para prevenir la ocurrencia de las no conformidades son proporcionales a la magnitud de los problemas previstos y a los riesgos que se deriven.
- Se determinan las no conformidades potenciales y se evalúa la necesidad de actuar.
- Se investigan y determinan las causas de las no conformidades potenciales relativas a cursos, procesos y productos/servicios comprados.

	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	
<p>MC Fecha: 29/09/12</p>	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Página 26 de 26</p>

- Se impulsa la participación de las personas implicadas en el análisis de causas y determinación de acciones preventivas.
- Se determinan e implantan las acciones preventivas necesarias. Cualquier cambio que resulte de la aplicación se incorpora a la documentación del sistema de gestión de la calidad.
- Se realiza un seguimiento para asegurar la ejecución y la eficacia de las acciones preventivas.
- Los resultados de las acciones preventivas son registrados.