

# MANUAL DE CALIDAD

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	Responsable de Calidad	Francisca M <sup>a</sup> Izquierdo	13-05-19
Revisado y Aprobado	Director	Antonio García Martínez	13-05-19

## INDICE

1. – PRESENTACIÓN DEL CENTRO .....	4
2. OBJETO ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA.....	4
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	5
4.CONTEXTO DEL CIFP DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA .....	5
4.1. Contexto de la Organización .....	5
4.2. Definición de las Partes Interesadas y sus Necesidades.....	7
5. LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN .....	11
5.1. Liderazgo y Compromiso.....	11
5.2. Enfoque al cliente.....	12
5.3. Política de Calidad. ....	12
5.4. Roles, Responsabilidades y Autoridades de la organización.....	12
6. PLANIFICACIÓN .....	15
6.1. Enfoque basado en la Gestión de Riesgos y Oportunidades.....	15
6.2. Objetivos de Calidad .....	15
6.3. Planificación de los cambios en el sistema de gestión de calidad.....	15
7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....	15
7.1. Recursos Humanos.....	16
7.2. Infraestructura.....	16
7.3. Ambiente humano de trabajo para la operación de los procesos.....	17
7.4. Comunicación.....	17
7.4.1. Comunicación Interna.....	17
7.4.2. Comunicación externa .....	18
8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	18
9. INTERACCIÓN DE PROCESOS.....	28
10. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO (CONTROL DE LA PRESTACIÓN, IDENTIFICACIÓN, TRAZABILIDAD Y PROPIEDAD DEL CLIENTE, PRESERVACIÓN, ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA Y CONTROL DE LOS CAMBIOS).....	30
10.1. Compras.....	¡Error! Marcador no definido.
10.2. Prestación del servicio.....	30
10.3. Control de la producción y provisión del servicio .....	31
10.4. Identificación y Trazabilidad .....	32
10.5. Procesos relacionados con el Alumnado.....	32
10.6. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios. ....	33
10.7. .Propiedad Pertenciente al Cliente y Preservación .....	33
11. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	33
11.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	33

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	<b>Código: MC-05</b>	<b>Fecha:</b>
			13-05-19
			<b>Página:</b>
			Página <b>3</b> de <b>38</b>

11.2.	Satisfacción del cliente .....	34
11.3.	Auditoría Interna. ....	35
11.4.	Revisión por la Dirección .....	35
11.4.1.	Entradas de la revisión por la dirección.....	35
11.4.2.	Salidas de la revisión por la dirección .....	36
12.1.	No Conformidad y Acción Correctiva .....	36
12.2.	MEJORA CONTINUA .....	37
<b>6.</b>	<b>Organigrama .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>13.</b>	<b>REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO .....</b>	<b>37</b>
<b>14.</b>	<b>APPCC.....</b>	<b>37</b>
<b>15.</b>	<b>HISTORIAL DE MODIFICACIONES .....</b>	<b>37</b>

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	<b>Código: MC-05</b>	<b>Fecha:</b>
			13-05-19
			<b>Página:</b>
			Página <b>4</b> de <b>38</b>

## **1. – PRESENTACIÓN DEL CENTRO**

El Cifp de Hostelería y Turismo de Cartagena es un centro de titularidad pública, dependiente de la Consejería de Educación, Cultura u Universidades de la Región de Murcia, que imparte Ciclos Formativos y Certificados de Profesionalidad de las Familias Profesionales de “Hostelería y Turismo e Industrias Alimentarias”

Nuestro centro se encuentra en el municipio de Cartagena, una ciudad bañada por el mar Mediterráneo en la comunidad autónoma de la Región de Murcia.

En la actualidad, Cartagena dispone de una importante oferta en HOSTELERÍA Y TURISMO. Asimismo, es una de las principales bases navales del país, junto con Rota y Ferrol, contando con un interesante destino turístico gracias a su patrimonio histórico-artístico, que ofrece la oportunidad de visitar, vestigios de época cartaginesa, romana, bizantina, edificaciones de carácter militar de época moderna y contemporánea, así como con edificios neoclásicos y modernistas.

En el ámbito cultural es conocida por sus fiestas mayores de Carthagineses y Romanos y las procesiones de Semana Santa, declaradas de Interés Turístico Internacional.

## **2. OBJETO ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA**

Este documento tiene por objeto establecer las directrices generales en las que se basa el Sistema de Gestión de Calidad del **Centro integrado de formación profesional de Hostelería y Turismo de Cartagena**, de manera que se garantice que todas las actividades que repercutan en la prestación de los servicios, se ejecuten de acuerdo con los procedimientos, normas y demás documentos técnicos de Calidad establecidos previamente y se satisfagan las necesidades del Cliente, de la propia organización y aquellas legislativas y reglamentarias que sean de aplicación.

El Sistema de Gestión de Calidad se aplica a las actividades de “Formación Profesional” de grado medio y superior así como a la formación para el Empleo y Formación Trabajadores en Activo (dependientes del SEF)

Familias profesionales de Hostelería y Turismo:

Ciclos Formativos de Grado Medio:

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	<b>Código:</b> MC-05	<b>Fecha:</b>
			13-05-19
			<b>Página:</b>
			Página <b>5</b> de <b>38</b>

Cocina y Gastronomía.

Servicios en Restauración.

Panadería, Repostería y Confitería.

Ciclos Formativos de Grado Superior:

Dirección en Cocina.

Dirección en Servicios de Restauración.

Guía, Información y Asistencias Turísticas.

Certificados de Profesionalidad de Hostelería y Turismo.

Quedan excluidos, conforme al modelo de referencia, los requisitos relativos al punto:

- **Requisito. 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios** Al no realizar el centro el diseño curricular de ninguna de las enseñanzas que se imparten en el mismo, sino que éstas ya vienen determinadas externamente.

### **3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- La Norma UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario
- Normas, Reglamentos y leyes que sean de aplicación dentro del Sistema de Gestión de Calidad, así como aquella otra documentación de origen externo que es necesaria o intervenga en la prestación de los servicios.

## **4. CONTEXTO DEL CIFP DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA**

### **4.1. Contexto de la Organización**

El **Centro Integrado de Formación Profesional de Hostelería y Turismo de Cartagena** es un centro público dependiente de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Región de Murcia

El **Centro Integrado de Formación Profesional de Hostelería y Turismo de Cartagena** se encuentra situado en la C/ Ingeniero de la Cierva 24 de Cartagena, en una zona de equipamiento en la barriada de San Ginés, junto al Centro de Salud Mental de Cartagena y el

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	<b>Código:</b> MC-05	<b>Fecha:</b>
			13-05-19
			<b>Página:</b>
			Página <b>6</b> de <b>38</b>

edificio de la UNED (Con la que se mantiene un convenio de colaboración para la utilización de espacios y aulas). Está en una comarca con mucha actividad turística y gastronómica que supone una buena parte de la actividad económica del área de influencia del centro.

Nuestra actividad se centra en la impartición de la Formación Profesional del Sistema Educativo con los ciclos de grado medio y superior de las familias profesionales de Hostelería y Turismo y de Industrias Alimentarias y en el desarrollo de las acciones formativas encuadradas en la formación profesional para el empleo en colaboración con el Servicio de Empleo y Formación (S.E.F.) de la Región de Murcia.

Los ciclos formativos de grado medio con que contamos en el centro son: Cocina y Gastronomía, Servicios de Restauración, Panadería, Pastelería y Confitería. Nuestros ciclos de grado superior son: Dirección en Cocina, Dirección en Servicios de Restauración y Guía, Información y Asistencias Turística.

Los alumnos provienen de la Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, y pruebas libres de grado medio y superior, algunos de ellos, además cuentan con experiencia profesional en el sector productivo.

## ANTECEDENTES

El nacimiento de este edificio es impulsado a instancias de la Asociación de Empresarios de Hostelería y Alojamientos Turísticos de Cartagena y su Comarca (HOSTECAR), que media ante la Administración Regional reclamando y dejando evidencia, de la imperiosa necesidad de formar profesionales cualificados en el sector, al carecer de una oferta formativa reglada en toda la Región de Murcia. La Administración Regional se hace cargo de su construcción siendo, inaugurado a principios del año 1993 con la denominación **“Escuela Regional de Hostelería y Turismo”**. En esta primera etapa se imparte formación para el empleo dirigida a personas desempleadas mediante cursos del INEM.

En el curso académico 1994/1995 se hace cargo del edificio el MEC comenzando con un Ciclo Formativo de G. M de cocina LOGSE y dependiendo orgánicamente del IES Politécnico, dependencia que dura dos cursos lectivos. En el curso académico 1996/1997 el edificio popularmente conocido como “Escuela de Hostelería”, pasa a depender del IES Jiménez de la Espada, sumando la Formación Profesional a su oferta formativa. En el año 2010 se produce la segregación de ambos edificios, con la publicación en el BORM del Decreto nº 204/2010, de 23 de

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	<b>Código:</b> MC-05	<b>Fecha:</b>
			13-05-19
			<b>Página:</b>
			Página 7 de 38

julio, por el que se crea el “Centro Integrado de Formación Profesional de Hostelería y Turismo de Cartagena”.

#### **4.2. Definición de las Partes Interesadas y sus Necesidades**

El CIFP de hostelería y turismo de Cartagena con el fin último de lograr la satisfacción de la prestación de nuestros servicios a nuestros clientes y cumplir con los requisitos legales reglamentarios hemos determinados las partes interesadas del sistema de gestión de Calidad mediante la siguiente tabla:

##### **Partes interesadas y sus necesidades**

<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>NECESIDADES</b>
<b>Clientes:</b> alumnos de formación reglada y de certificados de profesionalidad que tienen la necesidad de formación e incorporación al mercado laboral a través de la prestación de nuestro servicio de la forma más adecuada posible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso de enseñanza aprendizaje debe ser el adecuado a estas necesidades así como el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia..</li> </ul>
<b>Proveedores:</b> empresas seleccionadas para proveernos de los productos según las especificaciones que exigimos a cada uno de ellos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedidos continuados y planificados con fechas estipuladas de realización y de entrega en plazo..</li> <li>• Pagos al día así como conseguir vencimientos de pago amplios.</li> </ul>
<b>Administración Local:</b> Ayuntamientos de la zona de influencia del centro y Concejalías de Turismo y Educación del Exmo Ayto de Cartagena.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación activa en actividades de impacto turístico de la ciudad.</li> <li>• Colaboraciones en la FCT de alumnos de los distintos ciclos formativos.</li> </ul>
<b>Administración Autonómica o Regional:</b> Consejería de Educación Juventud y Deportes, incluye todas las direcciones generales que nos afectan directamente. SEF, y Consejería de Sanidad, en concreto de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de legislación en materia educativa.</li> <li>• Cumplimiento de legislación en cuanto a la tasa de desempleo.</li> <li>• Cumplir la legislación en Seguridad e</li> </ul>

alimentaria y Zoonosis.	Higiene Alimentaria, alérgenos, información al consumidor y formación de manipuladores de alimentos.
<b>Consejo Social:</b> Agentes sociales, personal de la administración, docentes y Equipo Directivo del CIFP y representante de la corporación municipal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad en la toma de decisiones de todo aquello que pueda afectar el funcionamiento del centro.</li> <li>• Supervisión del cumplimiento del PAAC y Proyecto funcional del Centro.</li> </ul>
<b>Empresarios:</b> Personas que conforman el tejido empresarial del sector de hostelería y turismo en Cartagena, provincia, a nivel nacional e incluso a nivel internacional, si fuese el caso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar el número de convenios con los empresarios de la zona</li> <li>• Participación activa en eventos para darnos a conocer y hacer necesaria la presencia de nuestro alumnado en las empresas..</li> </ul>
<b>Personal docente y PAS:</b> Tanto unos como otros nos ayudan a alcanzar los objetivos propuestos en la organización a nivel laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar empleados con un nivel de cualificación adecuado a las necesidades de la organización..</li> </ul>

### **DAFO CIFP HOSTELERIA Y TURISMO**

Dentro del contexto de la organización se expone una síntesis de factores/cuestiones internas y externas, tanto positivas como negativas que son relevantes por ser el objeto o punto de partida para el propósito final: el cumplimiento de los objetivos.

Del análisis o contexto interno del Centro se obtienen sus puntos fuertes y sus puntos débiles.

Del análisis o contexto externo (entorno) del Centro obtenemos las oportunidades y amenazas que posee el mismo.

Este análisis de la situación afecta directamente a la capacidad del Centro para lograr los resultados deseados en el sistema de gestión de la calidad.





## CONTEXTO INTERNO

---

### Fortalezas:

---

- Larga trayectoria y dilatada experiencia del Centro.
- Calidad del capital humano:
  - Alta cualificación académica y especialización del profesorado.
  - Cualificación y experiencia del personal directivo.
- El personal directivo, docente y de administración tiene dedicación exclusiva.
- Adecuada infraestructura de medios y equipos para las tareas docentes tanto en aulas polivalentes como en aulas taller.
- Oferta formativa en Certificados de Profesionalidad
- Compromiso de los docentes en los proyectos de formación e innovación educativa que se desarrollan en el centro.
- Participación sobresaliente de una parte del profesorado y alumnos en general en proyectos de innovación.
- Participación en importantes campeonatos con todas las especialidades de Hostelería a nivel Regional y Nacional. Contando con un elevado porcentaje de éxito.
- Gestión eficiente de los recursos que dispone el centro.
  
- Proceso de enseñanza aprendizaje con prácticas reales y clientes reales.
  
- Contenidos prácticos actualizados y adaptados a las necesidades del entorno laboral.

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	<b>Código: MC-05</b>	<b>Fecha:</b>
			13-05-19
			<b>Página:</b>
			Página <b>10 de 38</b>

- Buena y consolidada imagen del CIPF Hostelería y Turismo Cartagena.
- Alumnado muy motivado por estas enseñanzas en general.
- Buena comunicación entre todos los integrantes de la comunidad educativa (Ayuntamiento, Agentes sociales, Asociaciones de empresarios, Administración Autonómica...)
- Buena relación con las empresas del entorno ( tanto empresarios del sector como proveedores)

#### Debilidades:

- 
- Insuficiente tamaño del Centro. Falta de espacios, de aulas, talleres, déficit en vestuarios para alumnado y profesorado, así como departamentos, almacenamiento de material inventariable y fungible, documentación...
  - Envejecimiento del centro en general.
  - Necesidad de renovación de equipos de frío.
  - Asignación presupuesto de Gastos de funcionamiento de la Consejería de Educación muy ajustado.
  - Gasto elevado y excesivo en reparaciones y mantenimiento de equipos.
  - Gastos fijos elevados (electricidad, agua, gas,...)
  - Complejidad y dificultades diversas al trabajar con comidas y bebidas ( géneros perecederos)
  - Sobrecarga de acciones y proyectos que llegan al centro.
  - El 50% de la plantilla del centro está compuesta por profesorado interino.
  - Poca participación de algunos representantes del Consejo Social del Centro Educativo

#### Contexto externo

#### Oportunidades:

- 
- Proyectos de crecimiento del Centro.
    - Solar anexo disponible que permite la ampliación del Centro (pendiente de aprobación del nuevo plan urbanístico de Cartagena).
    - Deslocalización a otros espacios de interés.
  - Apoyo de la administración educativa y de empleo.
  - Apoyo de instituciones locales interesadas en su desarrollo.
  - Posibilidad de que otras instituciones sociales apoyen el proyecto.

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	<b>Código: MC-05</b>	<b>Fecha:</b>
			13-05-19
			<b>Página:</b>
			Página <b>11 de 38</b>

- Aprovechamiento del centro para eventos y actos de la ciudad o comarca.
- Consolidación como un referente de calidad, seriedad y garantía de un mercado que identifica claramente nuestra oferta.
- Buen posicionamiento en el mercado del sector ( alumnos y empresarios)
- No tiene competencia en la zona ni alrededores. Único centro con esta oferta educativa de la zona.
- Buena relación y coordinación con otros centros de Hostelería y Turismo de la región y de otras comunidades autónomas.
- Realización de actividades con instituciones externas al centro.
- Participar en redes europeas (Erasmus +).
- Participación en redes sociales.
- Apoyo institucional: Administración educativa, CPR, Ayuntamiento.
- Sector económico en auge.
- Porcentaje elevado de empleabilidad al término de la formación.
- Alta Demanda de estos estudios, muy superior de la oferta existente.

#### Amenazas:

- 
- Los cambios normativos como decisión de la administración, no el resultado de una decisión de centro.
  - Poca continuidad de los Cargos responsables en las diferentes Direcciones Generales dependientes de la Consejería de Educación.
  - Importante carga burocracia administrativa.
  - Posibilidad de que otras entidades privadas aparezcan como competidores.
  - Cambios legislativos en favor de los centros concertados.
  - Eliminación o supresión de parte de oferta formativa desempleo propiciado por recortes en dicha partida Presupuestaria.
  - No poder cerrar en fecha el Cupo de profesorado, por no llegar al mínimo de solicitudes de admisión en un Ciclo Formativo (15) en fase ordinaria.

## **5. LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1. Liderazgo y Compromiso**

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	<b>Código: MC-05</b>	<b>Fecha:</b>
			13-05-19
			<b>Página:</b>
			Página <b>12 de 38</b>

La Dirección del CIFP de Hostelería y Turismo de Cartagena asume el compromiso de mantener y mejorar de forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad a través de:

- La comunicación a toda la empresa de la importancia de satisfacer tanto los requisitos de las partes interesadas tanto legales como reglamentarios comprobando que se cumplen
- Estableciendo la política de la calidad y los objetivos de calidad y su revisión.
- Realizando trimestralmente revisiones del SGC.
- Gestionando los recursos necesarios para cumplir con los objetivos y la política de Calidad.

Ver procedimiento **PC-03 Planificación Revisión del SGC por la Dirección**

## **5.2. Enfoque al cliente**

La dirección del CIFP de hostelería y Turismo de Cartagena. tiene como fin lograr la satisfacción de sus clientes primero identificando las partes interesadas dentro de la organización según la tabla anteriormente expuesta para cumplir sus necesidades incluyendo toda la parte legal a la que se pueda hacer referencia, para ello tenemos una serie de procedimientos que nos hace que lo consigamos como son el **PC 09 Oferta de Servicios**, **PC 10 Matriculación de alumnos**, **PC-2 Gestión de los recursos** **PC-5 que es la retroalimentación de usuarios** y donde tenemos también los indicadores más significativos del SGC y el **PC 07 No Conformidades y acciones correctivas**, poniendo a disposición de las partes interesadas hojas de quejas, sugerencias y reclamaciones a las que se les da atención inmediata y adecuada.

## **5.3. Política de Calidad.**

La política de Calidad del CIFP de hostelería y turismo de Cartagena, viene establecida en la parte documental de nuestro SGC **con código DP-07** aprobada con fecha 20 de octubre de 2017 y donde se establece la novedad establecida por la normativa ISO 9001:2015 en cuanto a la incorporación a dicha política de Nuestra Misión Visión y Valores.

## **5.4. Roles, Responsabilidades y Autoridades de la organización.**

La dirección de CIFP de hostelería y turismo de Cartagena. ha definido las responsabilidades y funciones de todo el personal del centro. Por un lado la propia dirección que hace que todo el SGC funcione adecuadamente según los objetivos fijados al principio del curso académico, así como el compromiso de todos para lograr un camino único en la consecución de dichos objetivos.

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	<b>Código: MC-05</b>	<b>Fecha:</b>
			13-05-19
			<b>Página:</b>
			<b>Página 13 de 38</b>

A continuación exponemos el organigrama del centro en cuanto al lugar que ocupa cada uno a la organización. Lo podemos consultar en el **AN 01** del SGC llamado Organigrama.



# CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA

Código:  
MC-05

Fecha:

13-05-19

Página:

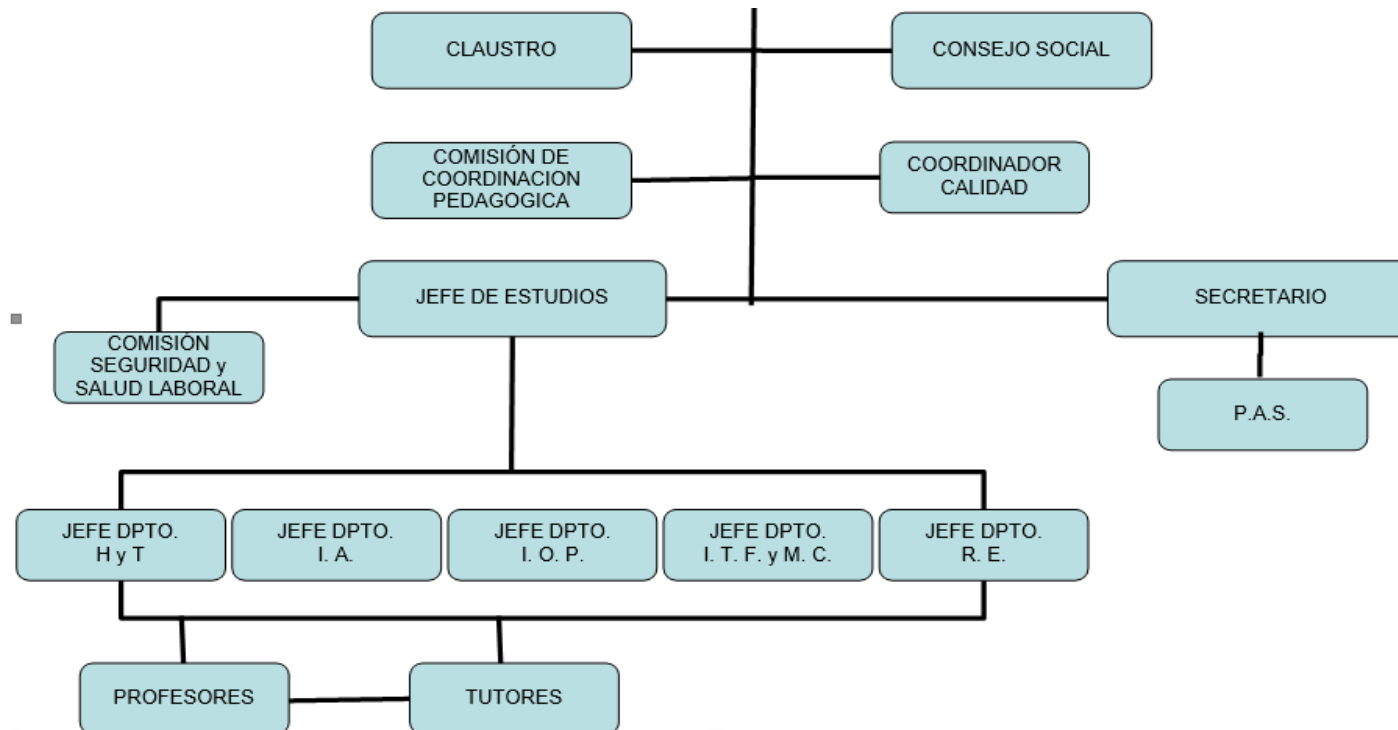
Página 14 de 38



## ORGANIGRAMA

Fecha: 30-09-10  
Rv: 00 AN-01

### C.I.F.P. HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA



Elaborado por: Responsable de Calidad

Revisado y aprobado por: Dirección

	<b>CIFP</b> <b>HOSTELERÍA Y</b> <b>TURISMO</b> <b>DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página <b>15 de 38</b>

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1. Enfoque basado en la Gestión de Riesgos y Oportunidades

En el documento **AR-01 Análisis de Riesgos y Oportunidades**, describimos como vamos a determinar los riesgos y oportunidades y que acciones vamos a desarrollar para tratarlos que serán proporcionales a los fallos que vayamos encontrando en el SGC.

### 6.2. Objetivos de Calidad

Los objetivos de la calidad son fijados anualmente a principio de cada curso académico por la dirección del CIFP de hostelería y turismo de Cartagena, todo esto viene detallado en el procedimiento de referencia **PC08 Proyecto funcional del Centro**, en el que además del desarrollo del mismo hay 2 **anexos 22 y 23** que indican como hay que abordar dichos objetivos del SGC.

Cada uno de los departamentos en los que se divide la oferta formativa del centro también tienen sus objetivos anuales, léase, DIOP, Innovación y Calidad, Industrias alimentarias, hostelería y turismo, relaciones con las empresas, Prevención y riesgos laborales

Todos los departamentos del CIFP, incluida la dirección del centro hacen asimismo un seguimiento de dichos objetivos que se van exponiendo trimestralmente coincidiendo con el claustro del centro para ver en que grado vamos consiguiendo los objetivos de calidad.

### 6.3. Planificación de los cambios en el sistema de gestión de calidad.

La dirección del CIFP, a través de revisar el SGC y las herramientas de planificación está pendiente de que se cumpla tanto los requisitos como los objetivos del SGC.

Estas herramientas a las que hacemos referencia en este manual son:

- La gestión de los procesos vistos en el mapa de procesos.
- Los procedimientos documentados e instrucciones.
- Los objetivos de la calidad.
- Las acciones derivadas de las revisiones del sistema.

Los cambios que haya que hacer al revisar el sistema se pueden comprobar viendo el procedimiento dispuesto para esto que es el **PC 03 Planificación y Revisión del SGC por la dirección del centro**.

## 7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

	<b>CIFP</b> <b>HOSTELERÍA Y</b> <b>TURISMO</b> <b>DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página <b>16 de 38</b>

La dirección del CIFP determinará y proveerá los recursos necesarios para mejorar todo el sistema de gestión de calidad, proveyendo los recursos necesarios para establecer la mejora del sistema de gestión de calidad y la máxima de dicho sistema que es la satisfacción del cliente.

### **7.1. Recursos Humanos**

El equipo directivo y los diferentes jefes de departamento de las familias profesionales de hostelería y turismo determinan los cupos de cada año para cubrir las plazas docentes, así mismo desde función pública solicitamos el personal que necesitamos de limpieza.

Toda incorporación de personal nuevo da lugar a la información de todo lo referente a nuestro SGC así como mantener a todo el personal informado de los cambios y correcciones importantes que se van produciendo durante todo el curso académico.

Destacar que todos los puestos de la organización son importantes pero que sin dudarlos tanto los docentes como los orientadores del centro son los que llevan un peso fundamental en el proceso de enseñanza y aprendizaje por lo que se facilitaran todos los medios necesarios para que el reciclaje y la actualización de estos profesionales sea el adecuado.

El responsable del sistema gestión de la calidad debe ser competente en base a la educación aplicable, formación, habilidades prácticas y experiencia. Manteniéndose continuamente formado según la legislación vigente en la materia.

Con todo ello la dirección:

- Determina las necesidades de competencia para el personal que realiza actividades que afectan a la calidad.
- Proporciona la formación para satisfacer dichas necesidades.
- Evalúa la efectividad de la formación proporcionada.
- Asegura que sus empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y que contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad.

En el procedimiento **PC-02 Gestión de Los recursos** se detalla cómo se gestionan los RR:HH y se establece todo lo relativo a la formación del personal del CIFP.

### **7.2. Infraestructura**



	<b>CIFP</b> <b>HOSTELERÍA Y</b> <b>TURISMO</b> <b>DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página <b>17 de 38</b>

Las necesidades de mejora de infraestructura o incorporación de equipamientos de la organización pueden ser identificadas por la Dirección en la revisión del sistema (**ver PC-03 “Planificación y Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección”**).

Los equipamientos de material para su uso en la formación y bienes de equipo quedan registrados en el inventario que realizarán a final de curso los jefes de taller de cocina y pastelería y de servicios de restauración. Los equipos informáticos se registrarán por el R.M.I. en el inventario de medios informáticos

En el **PC 02 Gestión de los recursos**, encontramos información mas detallada sobre las infraestructuras del CIFP.

### **7.3. Ambiente humano de trabajo para la operación de los procesos**

El CIFP de hostelería y turismo de Cartagena tiene claramente identificados tanto el capital humano como el entorno físico de trabajo para que los procesos puedan operar adecuadamente y todo ello queda claramente especificado en el PC 02 Gestión de los Recursos.

En cuanto a la prevención de riesgo de trabajo hay un procedimiento específico para llevarla a cabo según nuestra forma de trabajar y las condiciones legales de seguridad e higiene en el trabajo donde se controlan todos los posibles riesgos que podemos encontrar tanto en nuestro entorno de trabajo como los que provienen del exterior, terremotos, inundaciones etc.. y se pueden ver especificados en el **PC 15 Prevención de Riesgos laborales**.

### **7.4. Comunicación**

La comunicación Interna y externa es fundamental dentro de una organización y sobre todo un centro educativo. Debe ir en todos los sentidos es decir tanto vertical como horizontalmente entre todas las partes implicadas en el SGC, [para ello disponemos del Documento Informativo para la Comunicación Interna y Externa del Sistema de Gestión de Calidad del centro que es de aplicación a todas las partes interesadas de nuestro entorno.](#), **DI Documento Informativo de Comunicación interna y Externa del Sistema de Gestión de Calidad del CIFP**.

#### **7.4.1. Comunicación Interna**

La comunicación interna debe ser rápida y fluida y cercana entre todos los miembros del organigrama organizativo.

La principal forma de comunicación es la verbal entre todos los miembros de la organización dentro de las pautas del respeto y la tolerancia

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página <b>18 de 38</b>

Respecto a otros medios para realizar la comunicación interna serían:

- Uso de las No Conformidades y Acciones Correctivas
- Plumier XXI aula virtual
- Página web del centro
- Correo electrónico
- Uso de tabloneros informativos
- Actas de reuniones

#### **7.4.2. Comunicación externa**

Respecto a la **comunicación externa**, se pone a disposición de las partes interesadas todos los medios de los que disponemos y con los que nos comunicamos con ellos de forma permanente (teléfono, correo electrónico, Facebook y la web

Todo lo que se va recibiendo por estos medios recibe el tratamiento adecuado de respuesta por parte del equipo directivo del centro.

La información referente a la gestión de la calidad está disponible en página web de la organización en lo fundamental y para el personal en su cuenta de MOODLE: .

### **8. Estructura documental del sistema.. INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

La información documentada del SGC del CIFP de hostelería y turismo de Cartagena está actualizada conforme a la normativa ISO 9001:2015 y claramente procedimentada en el **PC1 Control de los documentos y registros de calidad**.

El Sistema de Gestión de Calidad del **C.I.F.P. de Hostelería y Turismo de Cartagena**, está descrito y se implanta a través de los documentos descritos en el presente apartado:

**Política de Calidad:** Intenciones y dirección global de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la Dirección. Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Es comunicada en tabloneros de anuncios, acogida del personal, así como en la página web del C.I.F.P. Hostelería y Turismo para dar la máxima publicidad de la política de calidad a todos los interesados.

	<b>CIFP</b> <b>HOSTELERÍA Y</b> <b>TURISMO</b> <b>DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página <b>19 de 38</b>

## **Manual de calidad**

Es el documento que expresa de forma ordenada el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, la descripción detallada de las exclusiones, los procedimientos documentados para la descripción de los procesos, o la referencia al documento que los contiene, así como la interacción de los mismos.

## **Análisis de Riesgos**

Se introduce un nuevo concepto que es el Pensamiento Basado en Riesgos, las distintas acciones para abordarlos y las oportunidades. Y es por ello que se describen en este documento para darles el tratamiento adecuado.

La finalidad es la de establecer una herramienta práctica para determinar los riesgos y oportunidades y dar información para poder sacar las conclusiones sobre este análisis.

## **Documento Informativo Comunicación interna y externa del SGC.**

Documento para que sirve de referencia para establecer la comunicación interna y externa con las partes interesadas del Sistema de Gestión de Calidad del CIPF.

## **Procedimientos**

Los procedimientos del Sistema describen, con suficiente detalle, cómo se ejecuta una determinada actividad, definiendo claramente la actividad a realizar, en qué momento, con qué medios, quién la hace, quién la revisa, etc

**Documentación Externa:** Son documentos recibidos del exterior, a considerar en el desarrollo de las actividades descritas en el S.G.C.

**Anexos:** Documentos creados para mayor comprensión de los trabajos indicados en las instrucciones o procedimientos, y los cuales sirven de guía, croquis, etc.

### **Listado de documentos**

<b>Código</b>	<b>Título</b>	<b>Área afectada</b>
PC-01	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y	Calidad
PC-02	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	Secretario/Jefes de taller/Dirección

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página 20 de 38

PC-03	PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN	Dirección/ Calidad
PC-04	AUDITORIAS INTERNAS	Calidad
PC-05	RETROALIMENTACION DE USUARIOS	Dirección/ Calidad
PC-06	GESTIÓN DE COMPRAS Y SUBCONTRATOS	Secretario/ Dirección
PC-07	NO CONFORMES, ACIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Dirección/ Calidad
PC-08	ELABORACIÓN DEL PROYECTO FUNCIONAL DE CENTRO	Todas
PC-09	OFERTA DE SERVICIOS	Todas
PC-10	MATRICULACIÓN DE ALUMNOS	Secretaría
PC-11	PLANIFICACIÓN DEL CURSO	Jefatura de estudios
PC-12	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Secretaría/ Jefatura de estudios
PC-13	PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Profesores Jefes de departamento Jefatura de estudios
PC-14	APPCC: ANÁLISIS Y CONTROL DE PUNTOS CRÍTICOS	Profesores técnicos
PC-15	PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES	Todas
PC-16	FORMACIÓN PARA EL EMPLEO	Jefatura de Estudios
PC-17	GESTIÓN DE LA BOLSA DE EMPLEO	Dpto. de relaciones con las empresas Dpto. IOP Tutores de FCT
DP	POLÍTICA DE CALIDAD	Todas
MC	MANUAL DE CALIDAD	Todas
AR	ANÁLISIS DE RIESGOS	Todas
DI	DOCUMENTO INFORMATIVO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SGC	
	<b>ANEXOS</b>	
AN-01	ORGANIGRAMA	Todas
AN-02	MAPA DE PROCESOS	Todas
AN-03	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	Todas

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página 21 de 38

AN-05	NORMAS PARA LA EVACUACIÓN	Todas
AN-06	PROTOCOLO A SEGUIR EN CASO DE ACCIDENTE ESCOLAR	Todas
AN-07	GUIÓN DEL ACTO DE PRESENTACIÓN	Jefatura Estudios
AN-08	GUÍA DE AYUDA TUTORES F.C.T	Tutores de F.C.T.
AN-09	NORMAS DE UTILIZACIÓN DEL AULA DE INFORMÁTICA	Todas
AN-10	PROGRAMACIÓN TIPO	Profesores
AN-12	INSTRUCCIONES SOLICITUD TÍTULO	Secretaría
AN-14	INSTRUCCIONES PARA TUTORES DE FCT Y PERSONAL DOCENTE DE LOS CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD SOBRE LA BOLSA DE EMPLEO	Jefe de departamento relaciones con las empresas Tutores de F.C.T.
AN-15	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CON APOYO	Profesores titulares con apoyo
AN-16	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE MANIFESTACIÓN DEL ALUMNADO	Todas
AN-17	COMUNICADO REUNIÓN DE DELEGADOS	Profesores Jefatura de estudios
AN-18	COMUNICACIÓN DE “MANIFESTACIÓN” DEL ALUMNADO	Profesores Jefatura de estudios
AN-19	CRITERIOS DE PROMOCIÓN	Tutores Jefatura de estudios
AN – 20	PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL	Tutores Jefatura de estudios
AN – 21	APPCC: ANÁLISIS Y CONTROL DE PUNTOS CRITICOS	Docentes
AN-22	ASIGNACION DE TAREAS PFC	Dirección
AN-23	ASIGNACION DE TAREAS PAAC	Dirección
AN-24	INFORMACIÓN PROVEEDORES EXTERNO	Secretario/a
AN 25	PROTOCOLO A SEGUIR EN CASO DE ACCIDENTE LABORAL	Todas
AN-26	VALORACIÓN RESULTADOS OBTENIDOS POR MÓDULOS Y CURSOS (SÓLO EVALUACIÓN FINAL)	Dirección /Jefatura de Estudios
AN-27	PROCEDIMIENTO CUMPLIMENTACIÓN ENCUESTAS ALUMNADO EN MOODLE	Tutores/Jefatura de estudios

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	<b>Código:</b> MC-05	<b>Fecha:</b>
			13-05-19
			<b>Página:</b>
			Página <b>22 de 38</b>

### **Instrucciones (si fueran necesarias)**

Documento indicativo del método de trabajo de una tarea concreta. Tienen un carácter práctico, son más específicos que los procedimientos y aplican al personal involucrado en dichos trabajos.

<b>Código</b>	<b>Título</b>	<b>Área afectada</b>
IT-13.01	RECEPCIÓN DE ALUMNOS	Dirección /jefatura/tutores
IT-13.02	ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS	Profesores Jefes de departamento Jefatura de estudios
IT-13.03	PLANIFICACIÓN DEL MÓDULO FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO	Jefe de departamento relaciones con las empresas
IT-13.04	EVALUACIÓN DEL ALUMNADO Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE	Profesores Jefes de departamento Jefatura de estudios
IT-13.05	GESTIÓN DE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA	Profesores Jefes de departamento Jefatura de estudios Dirección
IT-15.01	PLAN AUTOPROTECCIÓN ESCOLAR	Coordinador de riesgos laborales

### **Planes (si fueran necesarios)**

Establecen con la extensión necesaria, los documentos del Sistema, los recursos, organización y actividades aplicables a un determinado proceso, servicio, contrato o pedido.

### **Registros**

Son las evidencias objetivas que prueban el eficaz funcionamiento del Sistema y si los servicios prestados cumplen con los requerimientos especificados.

#### **Listado de Registros**

	<b>CIFP</b> <b>HOSTELERÍA Y</b> <b>TURISMO</b> <b>DE CARTAGENA</b>	<b>Código:</b> MC-05	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página <b>23 de 38</b>

<u>Código</u>	Título	Tiempo Archivo
RC-01.01	Lista de distribución y acuse de recibo	3 AÑOS
RC-01.02	Listado de Documentos Vigentes	3 AÑOS
RC-01.03	Listado de Documentación Externa	3 AÑOS
RC-01.04	Listado de Registros Vigentes	3 AÑOS
RC-01.05	Modelo de Convocatoria	1 AÑO
RC-01.06	Modelo de Acta de reunión	3 AÑOS
RC-01.07	Propuesta modificación documentación	1 AÑO
RC-02.02	Listado de mantenimiento preventivo	3 AÑOS
RC-02.03	Parte de avería del Centro	1 AÑO
RC-02.04	Notificación de averías en equipos e infraestructuras cocina y pastelería	1 AÑO
RC-02.05	Notificación de averías en equipos e infraestructuras servicios de restauración.	1 AÑO
RC-02.06	Registro de averías cocina y pastelería	3 AÑOS
RC-02.07	Registro de averías servicios de restauración	3 AÑOS
RC-02.08	Hoja de incidencias en equipos informáticos	1 AÑO
RC-02.09	Ficha de personal no docente	1 AÑO
RC-02.10	Inventario de material de cocina y servicios	3 AÑOS
RC-02.11	Inventario de material informático	3 AÑOS
RC-02.12	Control Trimestral Extintores	2 AÑOS
RC-02.13	Revisión Trimestral de Básculas	3 AÑOS
RC-02.14	Revisión Termómetro Calibrado	3 AÑOS
RC-02.15	Seguimiento Trimestral de Formación del Profesorado	1 AÑO
RC-02.18	Control Trimestral Temperaturas con Termómetro Calibrado	1 AÑO
SIN FORMATO PROPIO ASOCIADO.	Informes emitidos por organismos de control autorizados	
RC-03.01	Acta de la Revisión del Sistema de la Calidad por la Dirección	5 AÑOS
RC-03.02	Tabla de Indicadores	3 AÑOS
RC-03.03	Plan de acciones correctivas auditorías	3 AÑOS

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	<b>Código: MC-05</b>	<b>Fecha:</b>
			13-05-19
			<b>Página:</b> Página <b>24 de 38</b>

<u>Código</u>	Título	Tiempo Archivo
RC-04.01	Programa Anual de Auditorías	3 AÑOS
RC-04.02	Informe de Auditoría Interna	3 AÑOS
RC-05.01	Encuesta General Anual al profesorado	1 AÑO
RC-05.02	Encuesta General Anual al P.A.S.	1 AÑO
RC-05.03	Informe general de satisfacción del usuario	1 AÑO
RC-05.04	Hoja de Sugerencias, Quejas o Reclamación	1 AÑO
RC-05.05	Encuesta General Anual Usuarios	1 AÑO
RC-06.04	ORDEN DE PEDIDO	3 AÑOS
RC-06.06	Base de datos de proveedores y acreedores	3 AÑOS
RC-06.07	Evaluación de proveedores	3 AÑOS
RC-06.08	Recepción Mercancía	3 AÑOS
SIN FORMATO PROPIO ASOCIADO.	Informes emitidos por organismos de control autorizados	
RC-07.01	Listado de Acciones	3 AÑOS
RC-07.02	Hoja de Control y Solución de Fallos y Mejoras	3 AÑOS
RC-08.03	Plan Anual de Actuación del Centro	3 AÑOS
RC-08.04	Proyecto Funcional de Centro	3 AÑOS
RC-08.05	Planes de actuación órganos de coordinación	1 AÑO
RC-08.06	Actividades Complementarias y Extraescolares Temporalizadas	1 AÑO
RC-08.07	Comunicado de Actividad Extraescolar	1 AÑO
RC-08.08	Autorización de Actividad Extraescolar	1 AÑO
RC-08.09	Actividad extraescolar y complementaria	1 AÑO
RC-08.10	Fechas de Apertura de Servicio de Comedor	1 AÑO
RC-08.11	Participación en Proyectos de Innovación	1 AÑO
RC-08.12	Seguimiento trimestral objetivos PAACC	1 AÑO
RC-08.13	Autorización salida Menores	1 AÑO
RC-08.14	Evaluación de la Tutoría	1 AÑO
RC-09.01	Informe de Solicitud de Implantación de Ciclos Formativos <b>PASAR A ANEXO</b>	3 AÑOS
RC-09.03	Tríptico informativo	1 AÑO
RC-09.04	Dossier para Charlas Informativas	1 AÑO
RC-09.05	Justificante de charla informativa	1 AÑO



	<b>CIFP</b> <b>HOSTELERÍA Y</b> <b>TURISMO</b> <b>DE CARTAGENA</b>	<b>Código:</b> <b>MC-05</b>	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página <b>25 de 38</b>

<b><u>Código</u></b>	<b>Título</b>	<b>Tiempo Archivo</b>
RC-09.06	Encuesta Publicitaria	1 AÑO
RC-09.07	Resultado Encuesta Incidencia Publicitaria	5 AÑOS
RC-09.08	Cesión de instalaciones del Centro	3 AÑOS
RC-10.01	Sobre de matrícula	1 AÑO
RC-10.02	Instrucciones para formalizar la matrícula	1 AÑO
RC-10.03	Impreso de matrícula grado medio	3 AÑOS
RC-10.04	Impreso de matrícula grado superior	3 AÑOS
RC-10.14	Autorización publicación imágenes	3 AÑOS
RC-10.15	Solicitud cambio de ciclo y/o turno	1 AÑO
RC-10.16	Consentimiento Informado Tratamiento de imágenes/Voz en centros de titularidad pública	1 AÑO
RC-11.01	Horario provisional	1 AÑO
RC-12.03	Encabezado oficial	3 AÑOS
RC-12.04	Solicitud de título de grado medio y superior	3 AÑOS
RC-13.02	Horario del grupo	1 AÑO
RC-13.03	Listado de materiales y uniformes	1 AÑO
RC-13.04	Acta de elección de delegado de grupo	1 AÑO
RC-13.05	Justificante de entrega de los criterios de evaluación y calificación	/1 AÑO
RC-13.06	Seguimiento de las Programaciones	1 AÑO
RC-13.07	Implementación de Mejoras en las Programaciones Didácticas	1 AÑO
RC-13.09	Fichas de Empresas Colaboradoras	1 AÑO
RC-13.11	Cuestionarios de valoración del módulo para alumnos	1 CURSO
RC-13.12	Cuestionarios de valoración del módulo para empresarios	1 AÑO
RC-13.14	Evaluación de la práctica docente	3 AÑOS
RC-13.17	Informe de la sesión de evaluación	1 AÑO
RC-13.18	Memoria Tutoría	1 AÑO
RC-13.19	Memoria Módulos Profesionales	1 AÑO
RC-13.20	Memoria de Departamentos	1 AÑO
RC-13.26	Impreso solicitud movilidad Erasmus plus	1 AÑO
RC-13.27	Impreso movilidad Erasmus plus personal	1 AÑO
RC-13.28	Modelo Solicitud Movilidad Erasmus+	1 AÑO

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página 26 de 38

<u>Código</u>	Título	Tiempo Archivo
	<b>PLAN 1 APPCC</b>	
	Tabla de caducidades	1 AÑO
	<b>PLAN 2 CONTROL DE CALIDAD DE AGUA</b>	
RC	Registro de Cloro	1 AÑO
	<b>PLAN 3 LIMPIEZA</b>	
RG.A.1	Basuras	1 AÑO
RG.A.2	Lavavajillas taller	1 AÑO
RG.A.3	Limpieza Superficies mesas, estanterías y picas	1 AÑO
RG.A.4	ZONA FRÍA	1 AÑO
RG.AC.1	ZONA CALIENTE	1 AÑO
RG.AC.2	MAQUINARIA AUXILIAR	1 AÑO
RG.AS.1	MAQUINARIA ZONA CALIENTE-FRIA	1 AÑO
RG.P.1	SUELOS	1 AÑO
RG.P.2	LAVAVAJILLAS office	1 AÑO
RG.P.3	ASEOS	1 AÑO
	<b>PLAN 4 FORMACIÓN</b>	
	SIN REGISTROS ASOCIADOS	
	<b>PLAN 5 DE CONTROL DE PLAGAS</b>	1 AÑO
	SIN REGISTROS ASOCIADOS	
	<b>PLAN 6 DE GESTIÓN DE RESIDUOS</b>	1 AÑO
RAF	Reutilización de aceite Freidoras	1 AÑO
	<b>PLAN 7 DE MANTENIMIENTO DE LA CADENA DE FRIO</b>	1 AÑO
RCT TC 1	Timbre Cocina 1	1 AÑO
RCT 1º CC	1º Congelador Cocina	1 AÑO
RCT 2ºCC	2º Congelador Cocina	1 AÑO
RCT ABP	Abatidor de la Pastelería 1º	1 AÑO
RCT ACC 2	Arcón Congelador de la Cocina 2ª	1 AÑO
RCT ACCF	Arcón congelador de la Cafetería	1 AÑO
RCT AC1CF	ARCÓN CONGELADOR nº1 CUARTO FRIO COCINA	1 AÑO
RCT AC2CF	ARCON CONGELADOR Nº2 CUARTO FRÍO COCINA	1 AÑO
RCT CC	Cámara Cocina	1 AÑO
RCT CCF	Congelador Cuarto frío cocina 2ª	1 AÑO

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	<b>Código: MC-05</b>	<b>Fecha:</b>
			13-05-19
			<b>Página:</b> Página <b>27 de 38</b>

<u>Código</u>	Título	Tiempo Archivo
RCT CP1	Congelador de la Pastelería 1º	1 AÑO
RCT CP2	Congelador Pastelería 2ª	1 AÑO
RCT TCF	Timbre Cafetería	1 AÑO
RCT TCFP	Timbre del Cuarto Frío de la Pastelería	1 AÑO
RCT TP	Timbre de pescado	1 AÑO
RCT TP2	Timbre de la Pastelería 2	1 AÑO
RCT-TS	Timbre Servicios	1 AÑO
RCT-TPC1	Timbre Pescado Cocina 1	1 AÑO
RTC-ATC	ANTECÁMARA	1 AÑO
	<b>PLAN 8 DE CONTROL DE MERCANCÍAS Y PROVEEDORES</b>	
RMP	Recepción mercancía Proveedor	1 AÑO
	<b>PLAN 9 MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPOS</b>	
LVG	Lista de vigilancia Genérica Diaria	1 AÑO
CHL-01	Cierre Cocina Obrador 1/ Check List Obrador 1	1 AÑO
CHL-02	Check List Obrador 2	1 AÑO
CHL-C1	Cocina 1 Cámara cocina y antecámara	1 AÑO
CHL-C2	Cocina 2 cuarto frío cocina y antecámara	1 AÑO
CHL-CF	Check List Cafetería	1 AÑO
	<b>PLAN 10 VERIFICACIÓN DE AUTOCONTROL</b>	
PAC	Parte de acción correctiva y preventiva	1 AÑO
	<b>PLAN 11 ALÉRGENOS</b>	
ALG 01	Ficha técnica Cocina con Alérgenos	1 AÑO
ALG 02	Contenido de Alérgenos en cada Plato	1 AÑO
RC-15.02	Ficha de preparación de simulacro	3 AÑOS
RC-15.03	Ficha de investigación de siniestros	3 AÑOS
RC-15.04	Fichas calendario	3 AÑOS
RC-15.05	Incidencias Accidentes Menores	1 AÑO

### **Otros Documentos**

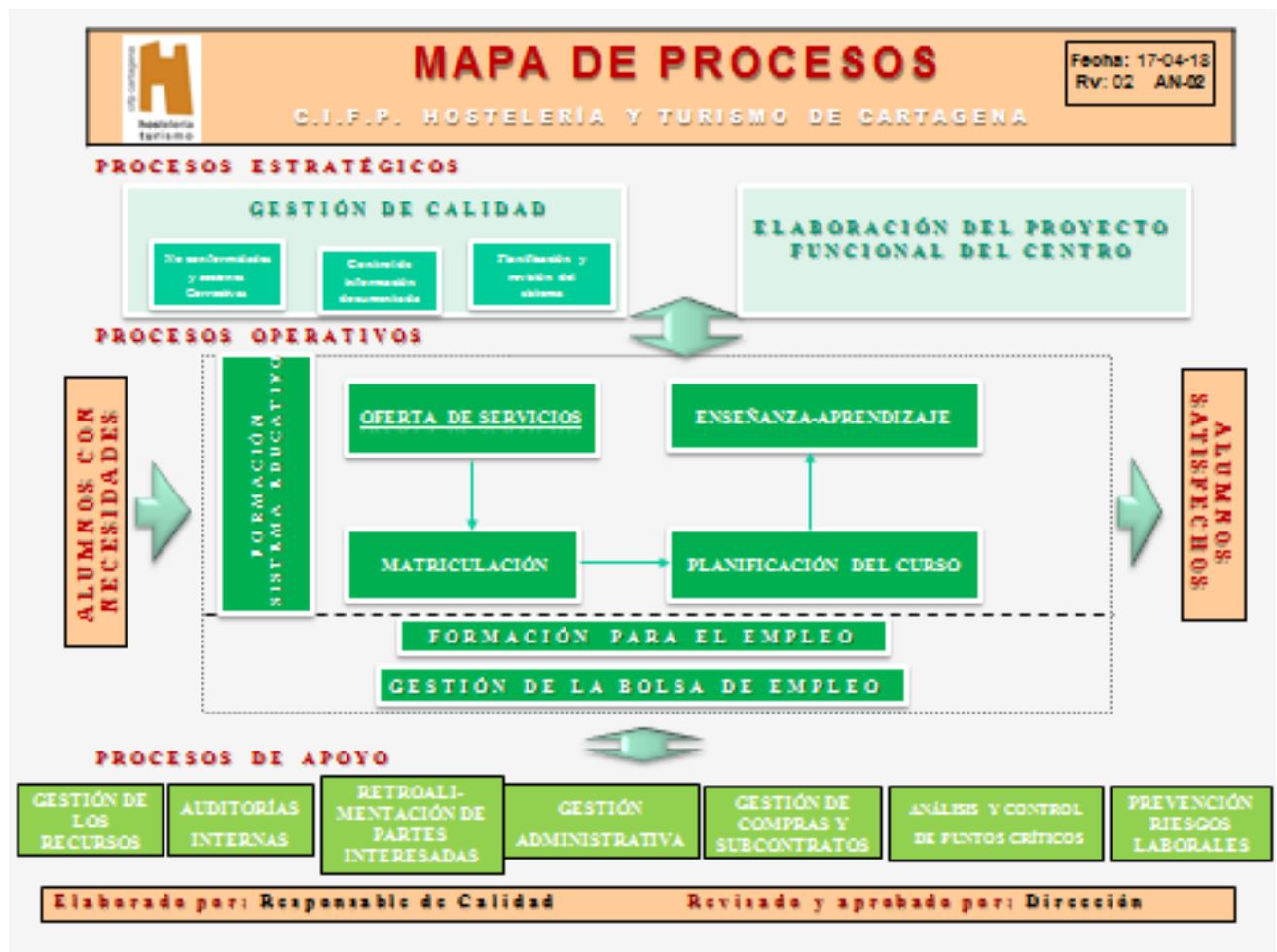
Desarrollan, cuando son de aplicación, requisitos establecidos en la Norma de Referencia y que no son contemplados en el resto de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

	<b>CIFP</b> <b>HOSTELERÍA Y</b> <b>TURISMO</b> <b>DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	Fecha:
			13-05-19
			Página:
			Página <b>28 de 38</b>

Los procedimientos implicados en el sistema de Gestión de la Calidad C.I.F.P. de Hostelería y Turismo de Cartagena están recogidos en el documento Listado de Documentos Vigentes (**ver RC-01.02**). Todos los registros están recogidos en el documento Listado de Registros vigentes (**RC-01.04**)

## 9. INTERACCIÓN DE PROCESOS

Para dar cumplimiento a todas estas necesidades, así como implementar, mantener y mejorar de manera continua el Sistema de Gestión de Calidad en base al cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia :,9001:2015, la organización ha identificado y establecido los siguientes grupos de procesos en dicho sistema. Nos apoyamos en el **AN-02** Mapa de Procesos del CIFP.



	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página 29 de 38

### **A. PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Son aquellos procesos que proporcionan las directrices a todos los demás procesos y tienen como fin el desarrollo de la misión y visión de la organización, estableciendo y revisando la política y los objetivos.

Son los procedimientos relativos a:

- No conformidades y acciones correctivas
- Control de Información y Documentación
- Planificación y Revisión del sistema
- Proyecto funcional del centro.

### **B. PROCESOS OPERATIVOS**

Son los procesos esenciales de la organización, definen su actividad, su razón de ser, y por tanto son los de mayor impacto sobre él.

Son los procedimientos relativos a:

- Formación del sistema educativo
- Oferta de Servicios
- Enseñanza aprendizaje
- Matriculación
- planificación del Curso
- Formación para el empleo
- Gestión de la bolsa de Empleo.

### **C. PROCESOS DE APOYO**

Dan apoyo y ayudan a la realización de los procesos clave.

Son los procedimientos relativos a:

- Gestión de los recursos
- Auditorías Internas
- Retroalimentación de usuarios
- Gestión Administrativa
- Gestión Administrativa
- Gestión de compras y subcontratos
- Análisis de control y puntos Críticos
- Prevención de riesgos Laborales.

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	Fecha:
			13-05-19
			Página:
			Página <b>30 de 38</b>

A partir del mapa de procesos elaborado se articula todo el Sistema de Gestión de Calidad (ver AN-02 Mapa de Procesos).

**10. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO (CONTROL DE LA PRESTACIÓN, IDENTIFICACIÓN, TRAZABILIDAD Y PROPIEDAD DEL CLIENTE, PRESERVACIÓN, ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA Y CONTROL DE LOS CAMBIOS)**

En este apartado establecemos los criterios y responsabilidades referentes a la gestión de las compras, incluida la evaluación y seguimiento de los proveedores. Previamente dejamos expresada la evaluación de los proveedores y cómo vamos a actuar en caso de que no nos sirvan el producto o servicio en tiempo y forma.

El control y verificación de los productos comprados es de aplicación a todos aquellos que puedan afectar directamente a la calidad de los servicios ofertados.

La evaluación de proveedores / subcontratistas es para los productos y/o servicios que puedan afectar a la calidad de los servicios de esta organización.

Para profundizar en este punto hacemos referencia al procedimiento que lo especifica que es el **PC 06 Gestión de compras y subcontratos**.

**10.1. Prestación del servicio**

La prestación del servicio realizada en el CFP de hostelería y turismo de cartagena se hace conforme a la normativa vigente cumpliendo las especificaciones de calidad del servicio y centrándonos en la satisfacción del alumno.

El desarrollo del procedimiento encaminado a asegurar la prestación del servicio está en el **PC13 Enseñanza-Aprendizaje para su comprobación**.

Todas las instrucciones de trabajo están creadas para ayudar a comprender este punto y su única función es la de apoyar al personal docente en la realización del trabajo de prestar el servicio con la mayor calidad posible

Para todo lo anterior, contamos con los ejes fundamentales para prestarlo de forma adecuada y que comprende:

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página 31 de 38

- Recepción de alumnos
- Elaboración y seguimiento de las programaciones
- Planificación del módulo de Formación en centros de trabajos
- Evaluación del alumnado y de la práctica docentes
- Gestión de las normas de convivencia

### **10.2. Control de la producción y provisión del servicio**

Este control nos lo proporciona la Consejería de Educación desde el punto de vista de los recursos humanos ya que todo el personal que tenemos en el centro es seleccionado mediante concurso-oposición para el personal funcionario fijo, listas de interinos resultantes de dicho concurso-oposición o de listas extraordinarias que se pueden abrir en casos concretos por necesidades urgentes de contratación de personal.

El PAS tiene su cauce adecuado desde función pública.

En cuanto al propio proceso de enseñanza aprendizaje tenemos los mecanismos de control adecuado para saber que se están realizando según la las directrices de la Dirección del CFP, como son, dentro de la **IT13.02 Elaboración y seguimiento de las programaciones** donde se aportan observaciones para cumplir todo el proceso tanto en las programaciones con el seguimiento y mejora como en la **IT 13.04 Evaluación del alumnado y de la práctica docente** con la evaluación de la propia práctica, los informes de sesión de evaluación y las memorias de departamento y de los distintos módulos donde se pueden apreciar con más claridad dichas observaciones.

Cualquier cambio en el contexto, las partes interesadas identificadas o sus necesidades y expectativas o los riesgos identificados, se tratarán bajo registro en los formatos y seguimiento al efecto.

En cualquiera de los casos, cualquier cambio previsto en la metodología de trabajo tanto de personal docente como no docente debe comunicarse al Responsable de Calidad, que organizará los cambios a identificar y realizar al Sistema de Gestión de Calidad de manera que se preserve la integridad del mismo y que no se manejen documentos con operativas obsoletas y se encargará de comunicarlo a las partes afectadas por los cambios.

	<b>CIFP</b> <b>HOSTELERÍA Y</b> <b>TURISMO</b> <b>DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página <b>32 de 38</b>

El Director es el máximo responsable de hacer el oportuno seguimiento a los cambios y modificaciones legales que afectan a los procesos operativos del colegio para su conocimiento y aplicación en el Centro.

### **10.3. Identificación y Trazabilidad**

Los mecanismos para la identificación y seguimiento o trazabilidad se establecen en el **PC-11 Planificación del curso** mediante la solicitud a la Dirección General de Recursos Humanos de la Consejería de Educación la provisión de los profesores necesarios en número y especialidad para cumplir los requisitos legales, didácticos y organizativos de las enseñanzas ofertadas por el Centro Integrado de Formación Profesional de Hostelería y Turismo de Cartagena. Así mismo este proceso permite a Jefatura de Estudios elaborar, repartir y dar a conocer a los profesores del Centro su horario de trabajo, los módulos profesionales que deben impartir y los cargos/responsabilidades adjudicadas a cada uno de los profesores cumpliendo los requisitos legales y organizativos propios del Centro .

Además el **PC- 12 Gestión administrativa** que nos permite definir la forma en que se registra y controla la documentación enviada o recibida en cualquiera de las actividades o comunicaciones que se producen en el desarrollo de las funciones de la secretaría del Centro Integrado de Formación Profesional de Hostelería y Turismo de Cartagena. Así mismo permite establecer el procedimiento para que los alumnos soliciten la expedición de los títulos académicos correspondientes. También se asegura la trazabilidad de la documentación en los procesos.

### **10.4. Procesos relacionados con el Alumnado**

Todos estos procesos se definen en el **PC-09 “Oferta de servicios”, PC-10 “Matriculación”**.

En ambos se describe lo referente a la oferta formativa del centro así como planificar y realizar los procedimientos para la preinscripción, matriculación y solicitud de convalidaciones, exenciones, bajas y convocatorias extraordinarias de los alumnos en el Centro Integrado de Formación Profesional de Hostelería y Turismo de Cartagena.

La comunicación con el alumnado es fluida durante todo este tiempo y estamos atentos a cualquier duda, sugerencia y reclamación que pueda surgir al llevarlos a cabo.

Para hacer que el sistema de retroalimentación con el alumnado funcione y en general con todas las partes interesadas, tenemos la atención a estas quejas y reclamaciones mediante **el PC-07 No**



	<b>CIFP</b> <b>HOSTELERÍA Y</b> <b>TURISMO</b> <b>DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página <b>33 de 38</b>

**conformidades y Acciones Correctivas**, solucionándolas a la mayor brevedad y haciendo que queden en hechos puntuales o fortuitos.

El proceso **PC-16 “Formación para el Empleo”** define la metodología para planificar con anterioridad la formación demandada por las entidades empresariales de la zona, para satisfacerla a través de los cursos del Servicio de Empleo y Formación (S.E.F) de la Consejería que dependa dicho servicio.

El proceso **PR-17 “Gestión Bolsa de Empleo”** define la gestión llevada a cabo por el responsable de Relaciones con las empresas, respecto a las ofertas de empleo recibidas en el centro.

#### **10.5. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios.**

La entidad no desarrolla ningún producto y dentro del servicio que proporciona no tiene ningún diseño. Por lo anterior se declara que el requerimiento 8.3 de la Norma ISO 9001:2015, no se aplica en el Sistema de Gestión de Calidad.

#### **10.6. Propiedad Perteneiente al Cliente y Preservación**

La preservación de los datos informáticos se realiza mediante copias de Seguridad diarias. Cuando se mantienen copias en papel de cualquiera de los resultados obtenidos por los diferentes procesos (por ejemplo, exámenes de alumnos), se archivan de manera que se garantice su accesibilidad y conservación en condiciones de uso.

Toda la documentación de origen externo al se custodia por Parte de la Dirección, así como en Secretaría

Los datos de carácter personal de usuarios del servicio y familiares, que son obtenidos respetando los principios de consentimiento, información, calidad y finalidad, son tratados conforme a las disposiciones vigentes de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal de 13 de diciembre y los Reglamentos que la desarrollan.

### **11. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

#### **11.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

El CIFP de hostelería y turismo de Cartagena hace un seguimiento y medición de los procesos evaluando la eficacia de estos en los siguientes aspectos:

- Evaluación de la opinión de los clientes

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	<b>Código: MC-05</b>	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página <b>34 de 38</b>

- Evaluación de la opinión de los profesionales implicados
- Evaluación de las no conformidades, quejas, incidencias y propuestas de mejora detectadas
- Evaluación de los objetivos y del SGC.

Si no se consiguen los resultados esperados, se tienen que planificar las acciones correctivas necesarias para garantizar la conformidad del servicio.

Se mide el cumplimiento de objetivos y de la misión establecida para cada proceso mediante los indicadores diseñados para esta finalidad.

Se analizan los resultados y se realizan propuestas de mejora.

El seguimiento, medición y mejora también se realiza mediante las auditorias internas, las reuniones de equipo y la gestión de acciones correctivas y preventivas.

El CIFP de hostelería y turismo de Cartagena, analizalos datos necesarios para ver la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de calidad y evaluar qué mejoras pueden introducirse.

El análisis de los datos tiene que proporcionar información sobre:

- La satisfacción del cliente
- La conformidad con los requisitos del servicio
- Las características y tendencias de los procesos y del servicio incluyendo las oportunidades para realizar acciones de mejora
- Los proveedores

## **11.2. Satisfacción del cliente**

El propósito de este procedimiento es establecer las responsabilidades y acciones a realizar para obtener la retroalimentación de los usuarios del Centro Integrado de Formación Profesional de Hostelería y Turismo de Cartagena, para así conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Centro (Alumnado, Familias, Empresas de FCT, Profesorado, PAS) y para gestionar las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas.

Para seguir también la satisfacción de los clientes está el PC-07 No Conformidades y Acciones Correctivas de recogida de reclamaciones, quejas y sugerencias, que nos permite recoger datos sobre la satisfacción de los clientes.

	<b>CIFP</b> <b>HOSTELERÍA Y</b> <b>TURISMO</b> <b>DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página <b>35 de 38</b>

### **11.3. Auditoría Interna.**

En el procedimiento **PC-04 Auditorías Internas**, establece las responsabilidades y acciones a realizar para la planificación, preparación, realización, informe, seguimiento, cierre y registro de las Auditorías Internas de la calidad en el Centro Integrado de Formación Profesional de Hostelería y Turismo de Cartagena, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Calidad, con objeto de verificar el nivel de implantación y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad por medio de una metodología uniforme y controlada.

Las Auditorías internas alcanzan a todo el Sistema de Gestión de la Calidad.

se describe la metodología para llevar a cabo de forma periódica auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- Es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Ha sido implantado de manera efectiva y se mantiene actualizado.

El responsable de gestión de la calidad planifica el programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de las actividades y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas.

En este procedimiento se contemplan las responsabilidades y requisitos para la realización de auditorías, asegurar su independencia, registrar los resultados e informar a la dirección. La dirección del centro debe adoptar las acciones correctoras oportunas sobre las no conformidades encontradas durante la auditoría.

### **11.4. Revisión por la Dirección**

En el **PC-03 Planificación y Revisión del SGC por la Dirección**, se establecen los criterios y responsabilidades en relación a la definición y documentación de los objetivos del Centro Integrado de Formación Profesional de Hostelería y Turismo de Cartagena en materia de calidad, así como los contenidos implantados para llevar a cabo la planificación y revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección para asegurar la adecuación, integración y eficacia continua del Sistema.

Mediante la revisión se detectan los cambios en el sistema de gestión de la calidad de la organización, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad.

#### **11.4.1. Entradas de la revisión por la dirección**

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	<b>Fecha:</b> 13-05-19
			<b>Página:</b> Página <b>36 de 38</b>

La revisión se efectúa en base a:

- Resultados de las auditorias.
- Retroalimentación de los clientes.
- Funcionamiento de los procesos y conformidad del producto.
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores a la dirección.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora.

#### **11.4.2. Salidas de la revisión por la dirección**

A partir de la revisión deben extraerse resultados destinados a iniciar acciones asociadas a:

- Mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
- Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente;
- Necesidades de recursos.

## **12. MEJORA**

### **12.1. No Conformidad y Acción Correctiva**

En el **PC-07 No conformidades y Acciones Correctivas** se define la sistemática a seguir para asegurar que no se usarán recursos ni entregarán servicios que no cumplan con los requisitos especificados, así como fijar las funciones y responsabilidades respecto a la detección y resolución de las no conformidades.

Además, en el presente procedimiento se definen los criterios y responsabilidades que tiene implantados la organización, para iniciar, analizar, verificar y documentar acciones destinadas a corregir y prevenir las causas que produzcan o puedan producir deficiencias en el Sistema de Gestión de Calidad.

En este procedimiento se definen los requisitos para:

- Identificar las incidencias;
- Determinar las causas de la no conformidad;

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	Fecha:
			13-05-19
			Página:
			Página <b>37 de 38</b>

- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las incidencias no vuelven a aparecer
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas;
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas;
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas adoptadas.

## 12.2. MEJORA CONTINUA

El C.I.F.P. de hostelería y Turismo de Cartagena, se compromete a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas, análisis de riesgos y oportunidades, y la revisión por la dirección.

## 13. REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

El **C.I.F.P. de Hostelería y Turismo de Cartagena** mantiene normas de funcionamiento para el centro recogidas en el Reglamento de Régimen Interno (ver AN-05 RRI).

## 14. APPCC

El C.I.F.P. de Hostelería y Turismo de Cartagena mantiene las normas establecidas por las autoridades sanitarias para comedores colectivos con un Plan de autocontrol basado en la norma Análisis de puntos críticos de control (A.P.P.C.C.) (ver PC-14)

## 15. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
00	Elaboración del presente manual por implantación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008	30-09-10
01	Modificación del Manual por observaciones y no conformidad de la auditoría interna 2012.	24-04-12

	<b>CIFP HOSTELERÍA Y TURISMO DE CARTAGENA</b>	Código: MC-05	Fecha:
			13-05-19
			Página: Página <b>38 de 38</b>

02	Modificación del Manual por observaciones de la auditoría interna 2013.	29-04-13
03	Modificación del manual de calidad acorde a las observaciones y oportunidades de mejora propuestas por auditoría externa con fecha 6 de mayo del 2013.	08-04-14
04	Revisión del manual de calidad para adaptarlo a normativa de la ISO 9001:2015 en las partes relevantes que el mismo indica., sobre todo en el contexto, liderazgo y análisis de riesgos. Punto 6 pasa a obsoletos denominado organigrama por renombrar todos los puntos del manual en cuanto su adaptación a la norma ISO 9001;2015	17-04-18
05	Revisión del Manual para añadirle el Documento informativo como cumplimiento del apartado de la iso 9001:2015 dedicado a la comunicación y de como transmitirlo a las partes interesadas. También se ha modificado los procedimientos y los registros del sistema dentro del manual dejándolos actualizados hasta la fecha de esta última modificación.	13-05-19