



**Aplicación de la norma UNE-EN-ISO  
9001:2000  
a la Formación Académica  
en la ETS de Náutica y Máquinas  
Navales**



# Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la UNE-EN-ISO 9001:2000





## *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la UNE-EN-ISO 9001:2000*

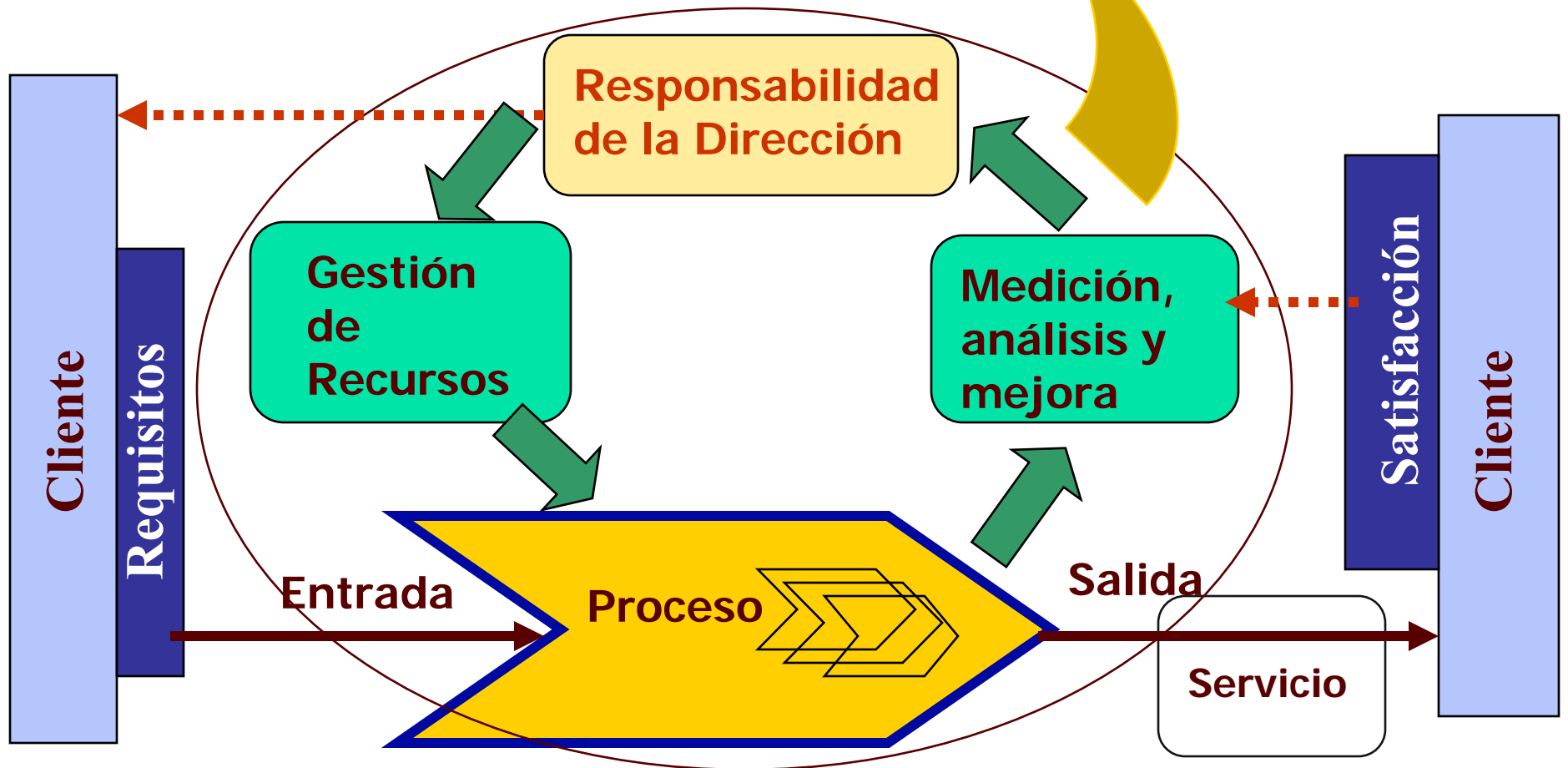
**El diseño y la implantación de un SGC supone que todas las personas del centro con responsabilidades en el sistema, actúan de acuerdo a lo establecido para asegurar la calidad del servicio.**

***¿CÓMO?***

- 1º. Poniendo en práctica la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad fijados.**
- 2º. Controlando los procesos y su aplicación correcta a través de los métodos y criterios que sean necesarios.**
- 3º. Realizando un seguimiento, control y análisis de los procesos.**
- 4º. Mejorando Continuamente dichos procesos.**

# Mejora continua del sistema de gestión de calidad

## Modelo ISO 9001





# *Enfoque a procesos*

## ¿En qué consiste?

- **Identificar los procesos del Centro.**
- **Definir los modos de operación y control.**
- **Asegurar la disponibilidad de la información sobre el funcionamiento de los procesos.**
- **Medir, realizar su seguimiento continuo y analizarlo.**
- **Tomar las medidas necesarias para conseguir los resultados planificados y las mejoras.**



# Mapa de Procesos de la Escuela

**Estratégicos**

**CLAVE**

**De Apoyo**

Planificación de las  
Titulaciones

Proceso de Elaboración  
y Revisión de la Oferta  
Educativa

Competencia, Toma de  
Conciencia y  
Formación

Acogida de  
Alumnos

Diseño de los  
Programas de las  
Asignaturas

Planificación Docente

Proceso de Docencia

Indicadores del  
Sistema de Gestión

Evaluaciones Internas  
de la Calidad

Medición de  
Satisfacción y  
Reclamaciones

Acciones Correctivas,  
Preventivas y de  
Mejora

Proceso de Matriculación y  
Admisión de Alumnos

No Conformidades

Proceso de Compras

Control de Registros



# ¿Cómo hemos respondido a los 5 requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000?

- 1.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
- 2.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN**
- 3.- GESTIÓN DE RECURSOS**
- 4.- REALIZACIÓN DEL SERVICIO**
- 5.- MEDICIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA**





# 1.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## Base Documental

Política de Calidad y  
Objetivos de la Calidad

Compromiso de la Dirección en Difusión de la Calidad a todos los miembros del Centro y Satisfacción de sus "Clientes".

Manual de Calidad de la  
ETSNMN

Documento que recoge el SGC del Centro

Procedimientos Operativos  
de la ETSNMN

Documento que recoge aspectos específicos del SGC del Centro.

Otros Documentos  
necesitados por el SGC de  
la ETSNMN

Documento que contiene información más detallada de algún aspecto del SGC del Centro: Instrucciones, Guías, Tabla de Indicadores....





## 2.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### *POLÍTICA DE CALIDAD de la ETS de Náutica y Máquinas Navales*

La Dirección de la Escuela Técnica Superior de Náutica y Máquinas Navales (ETSNMN) considera la *calidad* como factor estratégico fundamental para conseguir que sus graduados sean percibidos, por las compañías navieras, por los empleadores en general y por los organismos interesados en el ámbito nacional e internacional, como plenamente competentes y aptos para ejecutar los deberes y responsabilidades que su respectivo título les confiere.





## 2.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La Dirección del Centro, una vez analizado por el Comité de Calidad propone a la Junta de Escuela la Tabla de Indicadores y Objetivos de la Calidad para el curso académico.

La Dirección del Centro, una vez analizado por el Comité de Calidad realiza anualmente la Revisión del Sistema de Gestión con especial atención a :

- ☞ Cumplimiento de Objetivos establecidos en el Plan de Mejora
- ☞ Resultados de la Evaluación Interna
- ☞ Evaluación del Plan de Formación
- ☞ Evaluación de Proveedores
- ☞ Revisión de las No Conformidades y Reclamaciones
- ☞ Estado de las acciones correctivas y preventivas en curso
- ☞ Análisis de satisfacción de los clientes
- ☞ Modificaciones del Manual de Calidad y los Procedimientos
- ☞ Plan de Mejora para el próximo periodo.



## 2.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### Ejemplo de Tabla de Indicadores y Objetivos

#### CAPITULO 03: REALIZACIÓN DEL SERVICIO

PROCEDIMIENTOS	DATOS	INDICADORES	OBJETIVO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
<b>Proceso de Docencia</b>  NMPO 03.07		$\frac{\text{CUMPLIMIENTO DE PLAN DE ESTUDIOS: } N^{\circ} \text{Temas/ Bloques Descriptores impartidos}}{N^{\circ} \text{Temas/ Bloques Descriptores previstos}} \times 100$	100%	Subdirector Ordenación Académica	1 vez al año
		$\frac{\text{CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO } N^{\circ} \text{Temas/ Bloques Convenio impartidos}}{N^{\circ} \text{Temas/ Bloques Convenio previstos}} \times 100$	100%		
		$\frac{N^{\circ} \text{ programas asignaturas cumplimentados}}{N^{\circ} \text{ asignaturas de la titulación}} \times 100$	100 %	Secretaría Académica	3 veces al año
		$\frac{N^{\circ} \text{ Informes finales cumplimentados}}{N^{\circ} \text{ asignaturas de la titulación}} \times 100$	100 %	Secretaria Académica	1 vez al año
		$\frac{N^{\circ} \text{ pro gramas entregados en } \cdot \text{plazo}}{N^{\circ} \text{ total de pro gramas}} \times 100$		Secretaria Académica	1 vez al año
		$\frac{N^{\circ} \text{ pro gramas entregados con } \cdot \text{contenido } \cdot \text{requerido}}{N^{\circ} \text{ total de pro gramas}} \times 100$		Secretaria Académica	1 vez al año



### 3.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS

#### RECURSOS HUMANOS

- *Definición de Responsabilidades.*
- *Perfiles del Puesto de Trabajo.*
- *Detección de Necesidades de Formación.*
- *Elaboración de un Plan de Formación.*
- *Evaluación de su eficacia.*
- *Toma de Conciencia – Sensibilización.*

#### INFRAESTRUCTURA

- *Instalaciones: Edificio, áreas de estudio, laboratorios, servicios de apoyo (biblioteca).*
- *Equipos Informáticos y sus correspondientes programas.*
- *Servicios de Apoyo: Administración, transporte, comunicaciones, facilidad de acceso.*


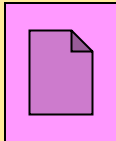
# 4.-

## REALIZACIÓN DEL SERVICIO





## 4.- REALIZACIÓN DEL SERVICIO

- Planificación de las Titulaciones.
- Elaboramos y Revisamos anualmente la Oferta Educativa: Trípticos, página Web, Guías, CD´s, Programa de difusión.
- Atención en la Matriculación y Ficha de Expediente Académico (Cursos Especiales)
- Proceso de Acogida a los Nuevos Alumnos (Encuestas)
- Diseño de los Programas de las Asignaturas. 
- Planificación Docente.
- Proceso de Docencia: Informes de Docencia 



## 5.- MEDICIÓN, ANÁLISIS y SEGUIMIENTO

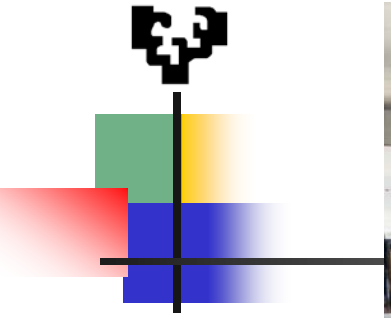
- Hemos establecido métodos internos –EVALUACIONES- para comprobar que el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implantado es efectivo.
- Planificamos **EVALUACIONES INTERNAS** anuales para asegurarnos que :
  - Lo planificado y ejecutado por el centro es conforme a la norma ISO 9001:2000 y lo establecido por nuestro propio SGC.
  - Está implantado y se mantiene eficaz e integrado.





## 5.- MEDICIÓN, ANÁLISIS y SEGUIMIENTO

- ☞ La Escuela mediante las No Conformidades intenta asegurar que los servicios ofertados que no resulten, *ni correctos, ni conformes*, se registren para un control posterior y reciban un tratamiento adecuado.
- ☞ Plan de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, con su seguimiento y revisión por parte del Comité de Calidad y de la Dirección.





Eskerrik Asko!!

Mercedes Herrera

Jesús Urbizu

Fernando Cayuela

Vicerrectorado de Innovación e  
Infraestructura Docente

RCGI

Comité de Autoevaluación  
Interno del PENEUCU

Comité de Implantación del SGC



Cátedra de Calidad

Becaria de Calidad

Alium Qualitas

AENOR



