



# Resolución Directoral

N° 141 -2014 DE/ENAMM

Callao, 02 JUN. 2014

Visto el Memorandum N° 061-2014, de fecha 28 de mayo del 2014, cursado por el Jefe de la Oficina de Acreditación y Calidad de la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", y;

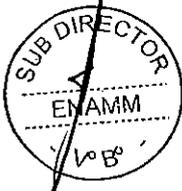
## CONSIDERANDO:

Que, la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau" cuenta actualmente con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado desde el año 2002 por la Lloyd's Register Quality Assurance de acuerdo a las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, la misma que tiene como objetivo promover en la organización un enfoque basado en procesos, orientación a los sistemas y el desarrollo de la mejora continua centrándose en todos los elementos de administración de la calidad con los que la Escuela debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus servicios educativos, basados en el Convenio Internacional sobre Normas de Titulación y Guardia para la Gente de Mar STCW, regida por la Organización Marítima Internacional (OMI), así como dar cumplimiento al Plan Estratégico Institucional 2014-2020;

Que, el Sistema de Gestión de la Calidad tiene alcance en el Servicio de formación de Oficiales Mercantes, Servicio de Capacitación y Entrenamiento de la Gente de Mar de acuerdo al Convenio Internacional sobre Normas de Titulación y Guardia para la Gente de Mar STCW, Servicio de Formación Profesional de Administración Marítima y Portuaria y perfeccionamiento en el Programa de Post Grado;

Que, la Norma ISO 9001:2008 considera que la organización debe establecer y mantener el Manual de Calidad que incluya el alcance del sistema de gestión de la calidad conteniendo los detalles y la justificación de alguna exclusión, los procedimientos y documentos establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia de las mismas y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad (Punto 4.2.2 de la Norma ISO 9001:2008);

Que, el Manual de Calidad es un documento en el cual se especifica la política de la calidad y los objetivos que respaldan al cumplimiento de dicha política. Es un documento "Maestro" de este Centro Superior de Estudios que da cumplimiento a los puntos que marca la Norma ISO 9001:2008, recogiendo el compromiso de la ENAMM hacia la calidad de gestión de recursos humanos, materiales, entre otros, y de él se derivan Procedimientos Instructivos, Formatos etc.:



Que, en tal sentido, resulta imperioso aprobar el Manual de Calidad con la finalidad de dar cumplimiento al punto 4.2.1 b) de la Norma ISO 9001:2008 que obliga como requisito de la documentación declarar en forma documentada el Manual de Calidad;

De conformidad con lo establecido en el inciso (e) del artículo 10º de la organización y funciones de la entidad, aprobadas por Decreto Supremo N° 070 DE/SG, y con la visación de la Oficina de Acreditación y Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica.

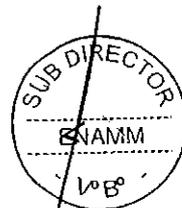


**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.-** APROBAR, el Manual de Calidad de la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", el mismo que consta de TREINTA Y UN (31) folios; y que forma parte integrante de la presente Resolución.



**ARTICULO SEGUNDO.-** Encargar a la Oficina de Promoción Institucional la difusión de la presente resolución mediante su publicación en el Portal Institucional ([www.enamm.edu.pe](http://www.enamm.edu.pe)) y el Portal de Transparencia.



Regístrese, comuníquese y archívese.

Capitán de Navío  
Director de la Escuela Nacional de  
Marina Mercante "Almirante Miguel Grau"  
Fernando VALERIANO-FERRER González  
04838233

# ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE "ALMIRANTE MIGUEL GRAU"



## MANUAL DE CALIDAD REV. 05

NORMA ISO 9001:2008

ELABORADO POR : OFICINA DE ACREDITACION Y CALIDAD  
EDUCATIVA - ENAMM

REVISADO POR : OFICINA DE ACREDITACION Y CALIDAD  
EDUCATIVA - ENAMM

APROBADO POR : DIRECTOR ENAMM

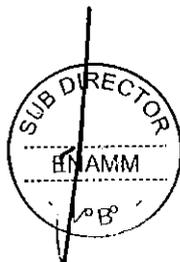
FECHA DE APROBACION : 18 DE ABRIL DEL 2014

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 1 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>[Signature]</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO FERRER G. <i>[Signature]</i>

## MANUAL DE LA CALIDAD – MAC

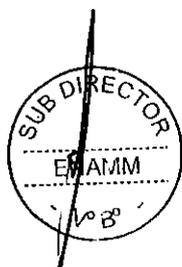
### ÍNDICE

DESCRIPCION	PAGINA
<b>SECCION I PRESENTACION DEL MANUAL</b>	
1. INTRODUCCIÓN 2. PROPOSITO DEL MANUAL 3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	4-5
<b>SECCION II ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL MANUAL</b>	
1. POLITICA DE CALIDAD 2. OBJETIVOS 2.1 Objetivo Principal 2.2 Objetivos Especificos	5
<b>SECCION III DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
1. DE LA ENAMM 2. VISION 3. MISION 4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	6-8
<b>SECCION IV SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
1. DE LA MISION PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD 2. DE LA VISION PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD 3. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS 4. TIPOS DE PROCESOS 5. TERMINOS Y DEFINICIONES 6. DE LAS EXCLUSIONES	9-15



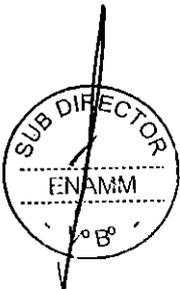
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 2 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>Sandoval</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO FERRER G. <i>[Signature]</i>

DESCRIPCION	PAGINA
<b>SECCION V DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	
<b>4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</b>	15-17
4.2.1 Generalidades	
4.2.2 Manual de la Calidad	
4.2.3 Control de los documentos	
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>	17-19
5.1 Compromiso de la Dirección	
5.2 Enfoque al Cliente	
5.3 Política de la Calidad	
5.4 Planificación	
5.4.1 Objetivos de la Calidad	
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	
5.5.2 Representante de la Dirección	
5.5.3 Comunicación Interna	
5.6 Revisión por la Dirección	
<b>6. GESTIÓN DE RECURSOS</b>	19-20
6.1 Provisión de Recursos	
6.2 Recursos Humanos	
6.2.1 Generalidades	
6.3 Infraestructura	
6.4 Ambiente de Trabajo	
<b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	20-25
7.1 Planificación de la realización del producto	
7.2 Procesos relacionados con el cliente	
7.3 Diseño y Desarrollo	
7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo	
7.3.2 Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo	
7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo	
7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo	
7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo	
7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo	
7.3.7 Control de cambio del Diseño y Desarrollo	
7.4 Compras	
7.5 Producción y prestación de servicios	
7.6 Control de los Equipos y seguimiento de medición	



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 3 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>[Signature]</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G. <i>[Signature]</i>

DESCRIPCION	PAGINA
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	
8.1 Generalidades	25-30
8.2 Medición y Seguimiento	
8.2.1 Satisfacción del Cliente	
8.2.2 Auditoría Interna	
8.2.3 Medición y Seguimiento de los Procesos	
8.2.4 Medición y Seguimiento del Producto	
8.3 Control del Producto no Conforme	
8.4 Análisis de Datos	
8.5 Mejora	
8.5.1 Mejora continua	
8.5.2 Acciones correctivas	
8.5.3 Acciones preventivas	



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 4 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05. <i>Samuelza</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G. 

## SECCIÓN I PRESENTACION DEL MANUAL

### 1. INTRODUCCION

Este manual, desarrollado por la Oficina de Acreditación y Calidad Educativa-ENAMM, surge de la necesidad de documentar los procesos más relevantes que tiene la ENAMM en el marco de la Norma ISO 9001:2008, con el fin de facilitar su acceso y uso tanto por parte de los usuarios internos como externos que estén involucrados con estos procedimientos.

La ENAMM entrega servicios académicos que permiten una adecuada formación profesional de calidad a los cadetes y alumnos, para desempeñarse de manera óptima en el mundo laboral.

Nuestro modelo se basa en la gestión por procesos y un enfoque sistémico que la ENAMM ha incorporado, por medio de la implementación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, permitiendo una mejora continua, sistemática y permanente en todos los ámbitos del quehacer académico y buscando con ello, incrementar los niveles de autorregulación institucional.

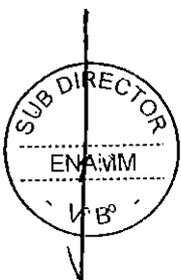
Asimismo y rigiéndonos con el Modelo de Calidad para la Acreditación de las carreras profesionales de la Marina Mercante, según el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitario – CONEAU, que aplica los principios de sistemas y enfoque por procesos, a fin de facilitar la interacción de los procesos seleccionados que tienen lugar en la Unidad Académica y que le permiten alinearse al cumplimiento de los compromisos contraídos por la institución con la sociedad.

Así, este Manual de Calidad prestará utilidad a todos los usuarios que tengan una participación directa e indirecta en los procesos identificados, desde las más altas autoridades hasta los usuarios de los niveles operacionales de la organización, permitiendo apoyar y promover los propósitos institucionales y las políticas fijadas en el Plan Estratégico Institucional – PEI 2014-2020.

### 2. PROPOSITO DEL MANUAL

El manual busca establecer los criterios para elaborar, diseñar, documentar y mantener el control de los procesos relacionados con la ENAMM y está estructurado en:

- Procesos de Dirección
- Procesos Operativos y;
- Procesos de Apoyo



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 5 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>[Signature]</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G. <i>[Signature]</i>

### 3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Proceso de Formación del Programa Académico de Marina Mercante, Programa Académico de Administración Marítima y Portuaria, Perfeccionamiento de Profesionales en educación de postgrado, Capacitación y Entrenamiento de Gente de Mar, de acuerdo al Convenio Internacional sobre normas de formación, titulación y guardia para la gente de mar - STCW -78/95.

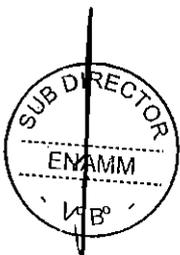
## SECCION II ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL MANUAL

### 1. POLITICA DE CALIDAD

"Formación, Perfeccionamiento, Capacitación y Entrenamiento competitivo de profesionales, gente de mar y del entorno náutico, fomenta el desarrollo de la conciencia marítima y formación integral, de acuerdo a las normas nacionales e internacionales según los requerimientos y exigencias de los clientes, bajo el principio de mejora continua e inspirados en principios y valores"

### 2. OBJETIVOS

- 2.1 **Objetivo Principal:** Describir y documentar el Sistema de Gestión de la Calidad y los procesos declarados en concordancia con la Norma ISO 9001.2008.
- 2.2 **Objetivos Específicos:**
- Ser una guía de referencia a los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad y la acreditación de calidad educativa.
  - Comunicar y socializar la Política de Calidad en la comunidad educativa.
  - Mostrar la interacción entre los distintos procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.
  - Establecer los lineamientos de las funciones de los diferentes usuarios del proceso.
  - Conseguir la mejora continua del proceso al interior de la ENAMM, optimizando la ejecución de todas las tareas asociadas y la forma de llevarlas a cabo por los usuarios.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 6 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>Sándy Walf</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G. <i>[Signature]</i>

### SECCION III DE LA ORGANIZACIÓN

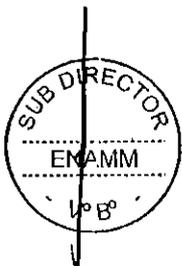
#### 1. DE LA ENAMM

La Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", se rige por la Ley 26882 del 29 de Noviembre de 1997 y por el Decreto Supremo No. 070 DE/SG de fecha 20 de Enero de 2000 que aprueba su Organización y Funciones.

Con fecha 10 diciembre 2012, se ha expedido el Decreto Legislativo N° 1134, instrumento legal que aprueba la nueva Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa; dicha norma en su Título VI, artículo 19°, numeral 2) considera a la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau" - ENAMM como uno de los organismos públicos adscritos al Ministerio de Defensa, reafirmandose de esta manera su firme posición dentro del ámbito de dicho Sector Gubernamental.

En cuanto a su entorno académico, la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau"- ENAMM, por disposición de la Ley N° 23733 - Ley Universitaria, en su artículo 99°, se le faculta a otorgar a nombre de la Nación Grados Académicos de Bachiller y Títulos de Licenciado, equivalentes a los otorgados por las Universidades del país. Por esta importante norma, la ENAMM, adquiere categoría y nivel universitario.

La ENAMM en el ámbito de sus actividades tiene un amplio y expectativo horizonte de desarrollo del Estado Peruano; así, la ENAMM se encuentra comprendida e involucrada en diversos espacios de gestión sectorial como son: el comercio nacional e internacional, en seguridad y reserva naval y entrenada para la Movilización de la Defensa Nacional; en educación superior, especialización y capacitación (Ministerio de Educación, ANR, Universidades y el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa Superior Universitaria - CONEAU); en actividades marítimas, portuarias, fluviales y lacustres; en actividades de la Autoridad Portuaria Nacional - APN, Astilleros, Armadores, Navieras (Ministerio de Transportes y Comunicaciones); así como también con el Gobierno Nacional, Regional y Local. (PCM y Ministerios de Ambiente, Producción, de Cultura, de Trabajo y Promoción del Empleo; Economía y Finanzas, entre otros)



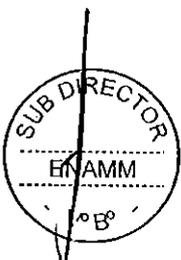
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 7 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>[Signature]</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G. <i>[Signature]</i>

## 2. VISION

Al 2020, ser reconocida en América Latina como Escuela Superior de nivel Universitario modelo, formando ciudadanos con educación de calidad, solidarios, proactivos, emprendedores, altamente calificados y con sólidos valores morales y éticos; desarrollando investigación, innovación y proyección social, en un marco de respeto, protección del ambiente y equilibrio del ecosistema.

## 3. MISIÓN

La Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", es un Centro de Educación Superior de nivel universitario, encargada de formar profesionales y especialistas en el entorno náutico; así como el perfeccionamiento y capacitación técnica, de acuerdo a estándares establecidos por la Organización Marítima Internacional; fomenta el desarrollo de la conciencia marítima, promueve la creación y difusión de la cultura, el desarrollo científico humanista, el conocimiento, la calidad educativa; el cambio y la formación integral de la persona como instrumento de su propia realización, inspirados en principios y valores; para lo cual cuenta con profesionales calificados y elevados niveles tecnológicos.

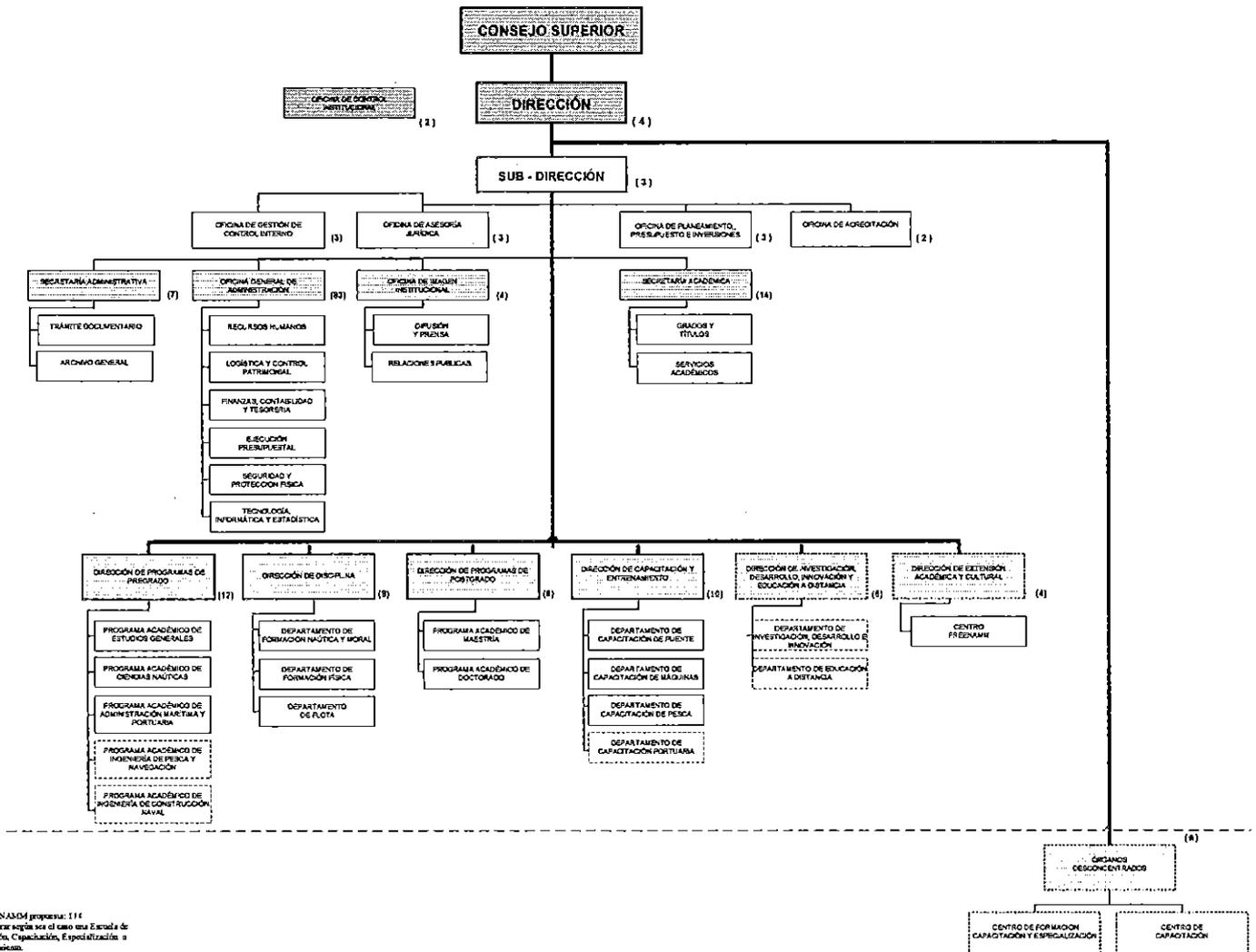


SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	CODIGO: MAC	PAGINA: 8 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	REVISION: 05 <i>Sandoval</i>	FECHA: 18 de Abril del 2014
	REVISADO POR: Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	APROBADO POR: C. de N. F. VALERIANO-FERRER G.

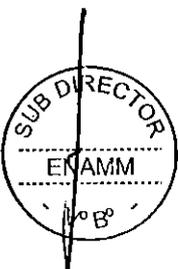
#### 4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

En la figura 1), se describe la estructura organizativa de ENAMM, que se encuentra a nivel de proyecto.

ORGANIGRAMA DE LA ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE "ALMIRANTE MIGUEL GRAU" (ENAMM)



(Figura 1)



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 9 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>Sandoval</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G. <i>[Signature]</i>

## SECCIÓN IV SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 1. De la Misión para el aseguramiento de la calidad

La Oficina de Acreditación y Calidad Educativa es la responsable de promover y coordinar los procesos de autoevaluación al interior de la organización, velando por el desarrollo de los procesos de aseguramiento de calidad tanto a nivel institucional como en las carreras de Pregrado y Postgrado.

### 2. De la Visión para el aseguramiento de la calidad

Aportar para que la ENAMM sea reconocida por su compromiso con una formación de calidad educativa.

### 3. Enfoque basado en procesos

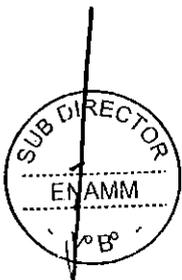
Se define como enfoque basado en procesos a la identificación y gestión de los procesos de forma metódica, y en especial de sus interacciones.

En la ENAMM fluye una enorme cantidad de procesos, los cuales son identificados y gestionados para el funcionamiento eficiente y eficaz de la organización.

La ENAMM ha establecido el Sistema de Gestión de la Calidad determinando los procesos requeridos, a fin de implementarlo, mantenerlo, mejorarlo continuamente y medir su eficacia, tomando en cuenta los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Siendo el estándar 8 para la acreditación de las carreras profesionales de las Fuerzas Armadas y la Marina Mercante, contar con un Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos: administración, enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión académica y proyección social, información y comunicación; transversal a todo nivel de la institución, se ha estructurado el Mapa de Procesos, el cual establece la secuencia lógica del desarrollo de las actividades y la interacción de los mismos.

Mediante la Figura 2), se ilustra el Sistema de Gestión de Calidad (descrito en la Norma ISO 9001:2008) basado en procesos y el rol que cumplen los participantes para el logro de los objetivos planteados.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 10 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>Sandoval</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER <i>E.</i>

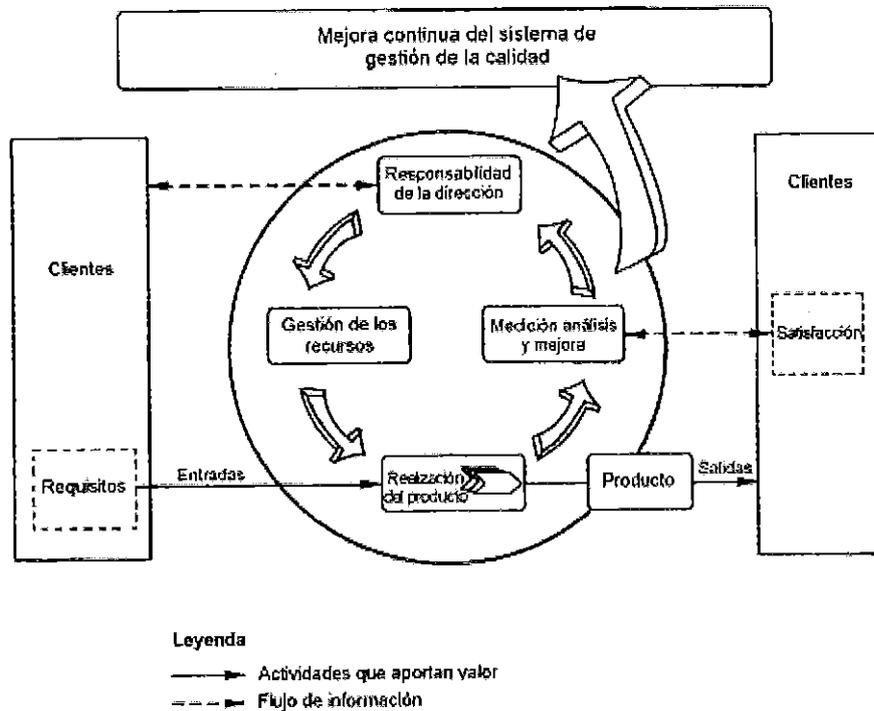


Figura 2

#### 4. Tipos de Procesos

Se han establecido tres tipos de procesos los cuales han sido incluidos en el Mapa de Procesos, cuyos procedimientos se sustentan en la Matriz de Procesos y son los siguientes:

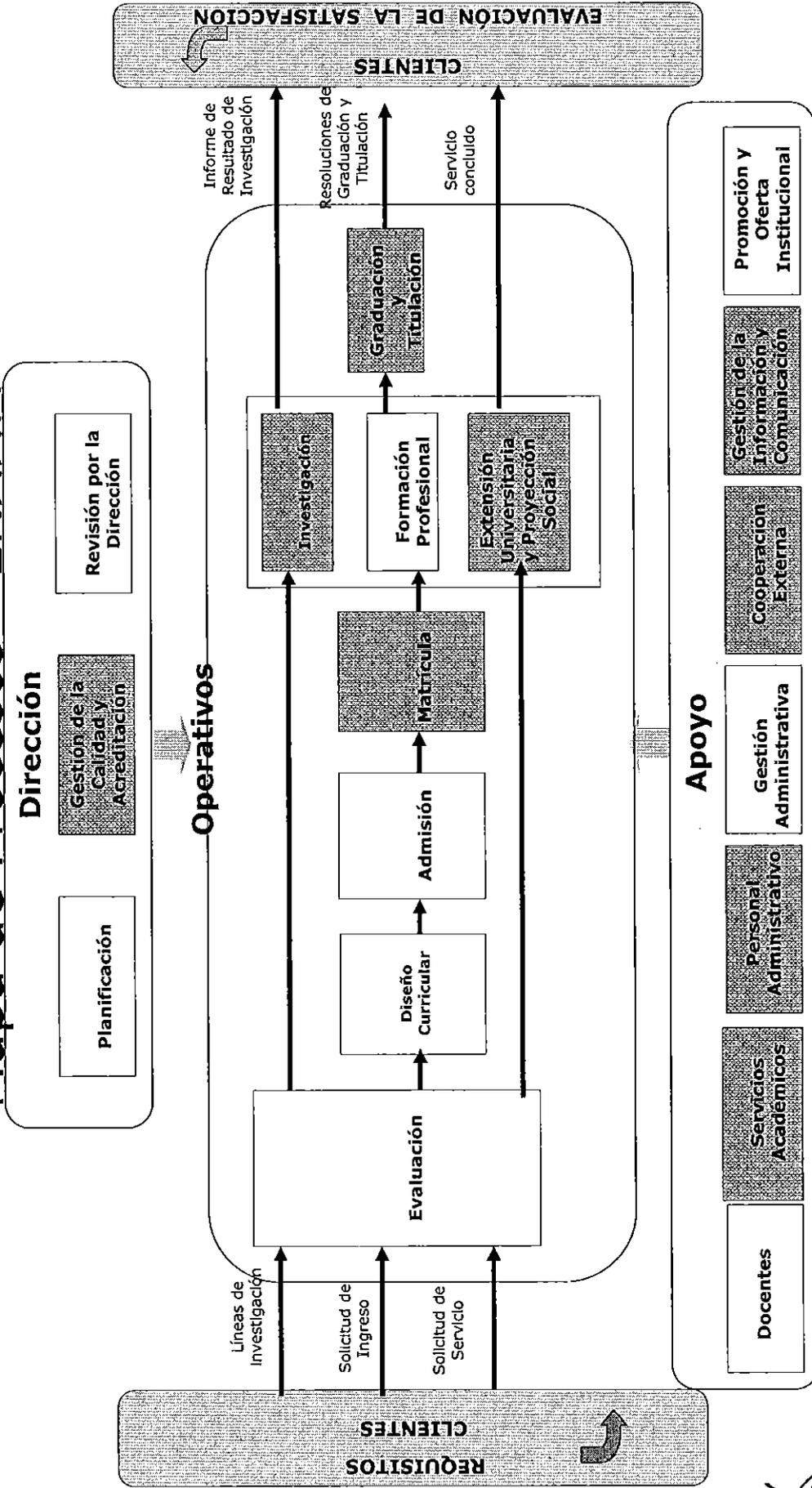
1. Procesos de Dirección
2. Procesos Operativos y
3. Procesos de Apoyo

En la Figura 3) se establece el Mapa de Procesos ENAMM.



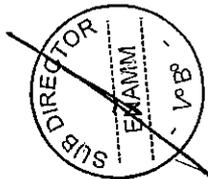
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	CODIGO: MAC	PAGINA: 11 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	REVISION: 05	FECHA: 18 de Abril del 2014
	REVISADO POR: Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	APROBADO POR: C. de N. F. VALERIANO-FEBREK G.

# Mapa de Procesos - ENAMM



Revisado: Comité Interno de Acreditación

Revisión Nro 02-04--2014 Rev. 06



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 12 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO FERRER G.

## 5. Términos y Definiciones

Con el objeto de manejar un lenguaje común y facilitar el entendimiento del Manual de Calidad, a continuación se definen los principales términos utilizados en el documento, relativos a calidad, gestión, organización, procesos y servicios y productos pertenecientes a la Norma ISO 9001:2008, así como aquellos pertenecientes a los procesos propios de la ENAMM.

### a. Términos relativos a calidad:

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas

**Satisfacción del cliente:** Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Capacidad:** Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

### b. Términos relativos a gestión:

**Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos, y para lograr dichos objetivos.

**Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

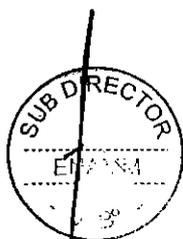
**Política de la calidad:** Intenciones globales de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección.

**Objetivos de la calidad:** Algo deseable o pretendido, relacionado con la calidad.

**Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir las exigencias.

**Eficacia:** Es la relación entre el resultado alcanzado y el planificado, siendo la capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad los objetivos programados.

**Eficiencia:** Es la relación entre lo alcanzado y lo utilizado, siendo la capacidad para lograr los objetivos programados con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 13 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>Lambert</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER C. <i>[Signature]</i>

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no-conformidad detectada o de cualquier otra situación indeseable existente; para evitar su repetición.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no-conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable, para evitar su ocurrencia.

**Corrección:** Acción tomada de manera inmediata luego de detectarse una no conformidad en un proceso de auditoria con la finalidad de eliminarla.

**Producto No Conforme:** Son aquellos servicios que por diversas razones, no cumplen con los requisitos establecidos, los mismos que se identifican y controlan para prevenir su uso, referidos a los Procesos de Formación, Perfeccionamiento, Capacitación y Entrenamiento de gente de mar.

**Observación:** Hallazgo que aunque actualmente no es una no conformidad puede en un futuro convertirse en ella.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Cualquier otra definición se presenta en los procedimientos correspondientes y se considera establecida en la norma ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

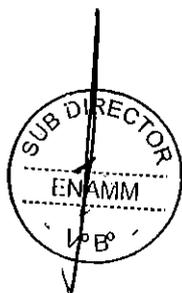
c. Términos relativos a la organización:

**Actualización Curricular:** Conjunto de lineamientos que se dan a efecto de mantener vigente los cursos que se brindan en la etapa de formación, perfeccionamiento y/o capacitación y entrenamiento.

**Adaptación:** Conjunto de lineamientos que se dan a efecto de adecuar los cursos que se brindan en los programas de formación, perfeccionamiento y/o capacitación y entrenamiento para hacerlos competitivos dentro del mercado laboral en el cual se desenvuelve, tomando otras currículas de Instituciones de formación similares a las nuestras.

**Alta Dirección:** El Sistema de Gestión de la Calidad de la ENAMM ha definido al Director de la Escuela como la Alta Dirección.

**Cliente:** Persona que solicita y/o requiere formación, perfeccionamiento y/o capacitación y entrenamiento de acuerdo a Normas Nacionales o Internacionales, a fin de desempeñarse como agente activo en el mercado naviero. Igualmente, la ENAMM considera como cliente a las empresas que desarrollan actividades económicas de índole naviero, el



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 14 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>Andrés</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G. <i>[Signature]</i>

cual requiere y solicita a la ENAMM, personal formado, especializado y capacitado conforme a las Normas Nacionales e Internacionales.

**Malla Curricular:** Conjunto de asignaturas que se brindan obligatoriamente dentro de la formación, perfeccionamiento y/o capacitación y entrenamiento para el logro de la competencia laboral.

**Plan Operativo de la Carrera:** Plan de acción de la carrera dividido en etapas.

**Plan Académico:** Documento en el cual se especifican las actividades académicas de acuerdo a un cronograma establecido para cada uno de los programas académicos que se desarrollan en la ENAMM.

**Producto:** Resultado de un proceso, en la Escuela los productos destinados a los clientes son:

- Servicio de formación de cadetes
- Servicio de formación de alumnos de Administración Marítima y Portuaria.
- Servicio de perfeccionamiento de alumnos de Postgrado.
- Servicio de capacitación y entrenamiento de gente de mar.

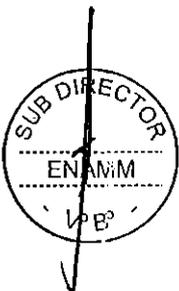
**Proveedor:** Persona natural o jurídica que proporciona un producto/servicio.

**Syllabus por Competencia:** Documento en el cual se señala el desarrollo integral de los Cursos, según Malla Curricular a fin de lograr el desempeño esperado a nivel de la competencia laboral en el mercado marítimo.

**Validación de Diseño:** Se refiere a la aprobación, previa verificación por el consejo académico, del paquete de diseño, mediante Resolución Directoral de la ENAMM. A la validación de los currículos y asignaturas nuevos, antes de ser puestos en ejecución, también se denomina validación de inicio.

Cuando los currículos y asignaturas son ejecutados, dentro del calendario académico, reciben validaciones a las que se denomina validaciones periódicas. Estas son realizadas anualmente por el consejo académico, tomando en cuenta las encuestas académicas a docentes y alumnos, así como los reportes que hagan los Jefes de programas o consultores externos, referidos a los currículos y asignaturas.

Las actas respectivas sirven de antecedentes y registro del proceso de validación.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 15 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>[Signature]</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G. <i>[Signature]</i>

## 6. De las exclusiones

El Sistema de Gestión de la Calidad de la ENAMM excluye los requisitos 7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la prestación del Servicio y 7.6 Control de los Equipos y Seguimiento de Medición, de la Norma ISO 9001:2008.

## SECCION V DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008

### Punto 4.2.1 Requisitos de la Documentación

#### 4.2.1 Generalidades

Con el fin de asegurar tanto el planeamiento como la operación y el control eficaz de los procesos y los registros de la calidad, la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la ENAMM incluye:

- La declaración de la política de la Calidad
- Los Objetivos de la Calidad
- El Manual de la Calidad
- Los procedimientos documentados requeridos por la norma.
- Los documentos, incluyendo los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- Planes de Calidad de Objetivos de Procesos y Servicios.

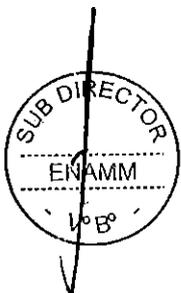
#### 4.2.2 Manual de la Calidad

ENAMM establece y mantiene el presente Manual de la Calidad incluyendo el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión; referencia a procedimientos documentados y el mapa de procesos, su secuencia e interacción y su ampliación de detalle del Sistema de Gestión de la Calidad.

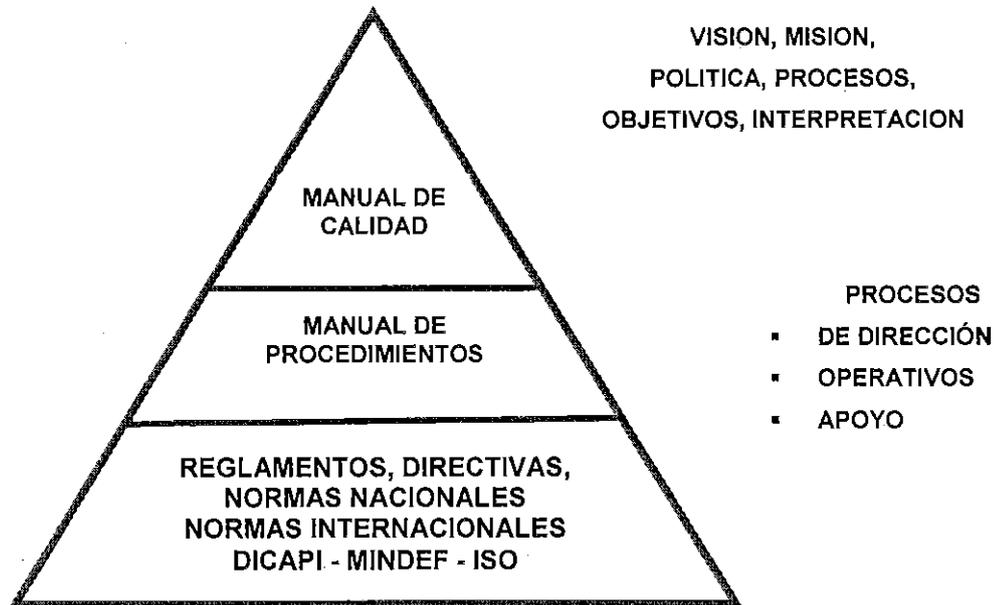
#### 4.2.3 Control de los documentos

El Representante de la Dirección (RED) con el apoyo de la Oficina de Acreditación y Calidad Educativa ENAMM, son los responsables de asegurar que los procesos y procedimientos se cumplan, así como de la implementación y mejora permanente del Sistema.

El Sistema de Gestión de la Calidad tiene la siguiente estructura documentaria:



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 16 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>[Signature]</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO FERRER G. <i>[Signature]</i>



El Manual de Procedimientos, identifica los procedimientos en relación a los procesos establecidos (De Dirección, Operativos y de Apoyo), los mandatorios de la Norma y los del sistema a fin de asegurar la eficacia planificación, operación y control de los mismos.

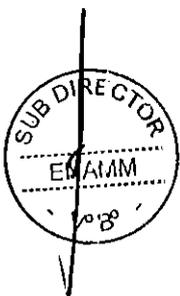
El soporte del Sistema de la Calidad se basa en los Reglamentos, Directivas, Normas Nacionales e Internacionales, en las disposiciones del Organismo Marítimo Internacional (OMI), Autoridad Marítima Nacional, Dirección General de Capitanías (DICAPI), Ministerio de Defensa (MINDEF) y la Norma ISO.

Conforme lo establece el STCW y con el concepto de Servicio Post Venta, la ENAMM, proporciona a sus egresados, formados y titulados, luego de un periodo de cinco (5) años, la fase de capacitación y entrenamiento requerido.

Los documentos y datos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad tienen una identificación, codificación y son controlados para su aprobación, emisión, actualización e implementación, según procedimiento DC-06-G Control de Documentos y Registros. Los documentos, Reglamentarios y/o Externos también son identificados y controlados por la Secretaría General según el sistema SISCOM.

El Manual de la Calidad y los Procedimientos son revisados y actualizados, siguiendo el procedimiento DA-01-G. Revisión por la Dirección.

Se cuenta con una Lista Maestra la cual identifica los tipos de procesos, procedimientos y cumplimiento con el requisito de la Norma, la misma que es actualizada dependiendo del mejoramiento del sistema.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 17 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISIÓN:</b> 05 <i>[Signature]</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G. <i>[Signature]</i>

El acceso a la documentación, manual o computarizada es restringida por medio de usuarios identificados y controlada por la Oficina de Informática respectivamente.

Los Registros del Sistema se mantienen para documentar la realización de la tarea así como para proporcionar una trazabilidad, según procedimiento DC-06-G. Control de documentos y Registros. Los registros pueden ser computarizados o manuales. En el caso de ser computarizados se mantendrá una copia de seguridad, según procedimiento AF-01-G. Respaldo de la información.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección conjuntamente con la Oficina de Acreditación y Calidad Educativa de la ENAMM esta comprometida a mantener y desarrollar el sistema de la calidad y a mejorar continuamente su eficacia comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes, como los legales y reglamentarios, estableciendo la misión, visión y política de la calidad, así como objetivos; efectuando revisiones por la Dirección y asegurando la disponibilidad de los recursos.

El compromiso de la Alta Dirección, se asegura con planificar y desarrollar el Planeamiento y Presupuesto Institucional, según procedimiento DB-02-G Planeamiento y Presupuesto.

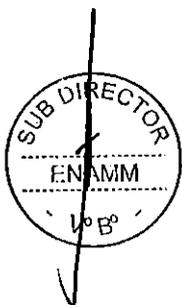
### 5.2 Enfoque al Cliente

La Alta Dirección se asegura que los requisitos del cliente son determinados y se cumplen de acuerdo al seguimiento del Plan Curricular y el desarrollo del mismo a fin de satisfacer y aumentar la satisfacción del cliente.

### 5.3 Política de Calidad

La Alta Dirección asegura la concordancia de la Política de la Calidad con la misión y visión de la organización; proporciona un marco para establecer y revisar los objetivos de la Calidad; compromete a la organización a cumplir con los requisitos y el mejoramiento continuo de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; asimismo, la Alta Dirección asegura que la política de calidad sea comunicada y entendida dentro de la organización y es revisada para su continua aplicación.

La ENAMM ha creado y mantiene el documento POLÍTICA DE LA CALIDAD (POL).



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	CODIGO: MAC	PAGINA: 18 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	REVISION: 05	FECHA: 18 de Abril del 2014
	REVISADO POR: Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	APROBADO POR: C. de N. F. VALERIANO-FERRER

## 5.4 Planificación

### 5.4.1 Objetivos de la Calidad

La Alta Dirección establece los objetivos de la calidad en cada uno de los niveles relevantes dentro de la organización; los cuales son medidos periódicamente, coherentes con la política de calidad y comprometidos con la mejora permanente.

El establecimiento y seguimiento de los Objetivos de la Calidad se analiza y realiza en la revisión por la dirección.

El documento establecido se titula PLAN DE LA CALIDAD DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD (PC-01).

### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Alta Dirección garantiza que se realiza la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad manteniendo su integridad y actualización permanente.

## 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Los niveles de responsabilidad y autoridad están definidos en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y sustentado en el Manual de Organización y Funciones (MOF). La Alta Dirección, se asegura que los mismos, son comunicados dentro de la Organización. El Director constituye la Alta Dirección y es el responsable del Sistema. En ausencia del Director el RED asume la responsabilidad.

### 5.5.2 Representante de la Dirección

La Alta Dirección ha designado al Subdirector de la ENAMM como Representante de la Dirección (RED) y le ha otorgado toda la responsabilidad, autoridad, así como los recursos necesarios para la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. De esta manera el RED deberá:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia y el compromiso del cumplimiento de los requisitos del servicio que se ofrece al cliente en todos los niveles de la organización.

El RED informa directamente al Director de la ENAMM.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 19 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>Sandrynath</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G. <i>[Signature]</i>

### 5.5.3 Comunicación Interna

La comunicación interna se efectúa principalmente a través de reuniones permanentes y por cualquier otro medio que se estime conveniente, como correo electrónico, vitrinas de información, entre otros, considerando además la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. El procedimiento AF-01-G Comunicación Interna, establece el proceso de comunicación apropiado en la ENAMM

### 5.6 Revisión por la Dirección

Tiene como finalidad revisar el sistema de gestión de la calidad, a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, según lo establece el procedimiento DA-01-G Revisión por la Dirección. Asimismo, establecer las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

## 6. GESTIÓN DE RECURSOS

### 6.1 Provisión de Recursos

La Alta Dirección provee la asignación de los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad los mismos que están acorde con las normas gubernamentales y presupuestales, mejorando continuamente su eficacia, así como aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos.

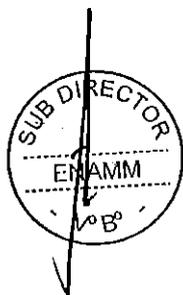
### 6.2 Recursos Humanos

#### 6.2.1 Generalidades

El personal que realiza los trabajos que afecta a la conformidad con los requisitos del servicio tiene las competencias necesarias en base a su educación, formación, habilidad y experiencia.

La Alta Dirección debe asegurarse que el personal es consciente de la pertenencia e importancia de sus actividades y de como contribuye al logro de los objetivos de la calidad.

La Selección y Contratación Docente se efectúa mediante el procedimiento AA-01-F Selección y Contratación Docente, el mismo que es evaluado mediante el procedimiento AA-03-F Evaluación y Capacitación Docente, al cual se le controla la asistencia mediante el procedimiento AA-02-F Control de Asistencia y Pago a Docentes.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 20 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>Sandoval</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G. <i>[Signature]</i>

Respecto al personal administrativo y/o servicios su contratación es efectuada por proceso de Concurso Público de Méritos y proceso para Contratación Administrativa de Servicios.

El Personal administrativo y/o servicios y el personal destacado por la Marina de Guerra del Perú es evaluado y capacitado, según procedimiento AC-01-G Evaluación y Capacitación de Personal.

### 6.3 Infraestructura

La organización para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, determina y proporciona la infraestructura necesaria para el desarrollo de sus actividades, incluyendo su mantenimiento, renovación y ampliación de infraestructura y equipamiento de acuerdo con lo especificado en los procedimientos AB-01-F, AB-02-F, AD-02-G y AD-04-G.

### 6.4 Ambiente de Trabajo

La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo de manera de lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

El procedimiento AD-05-G Seguridad y Salud Ocupacional, garantizará que estos aspectos sea una responsabilidad conocida y aceptada en todos los niveles de la organización.

## 7. REALIZACION DEL PRODUCTO

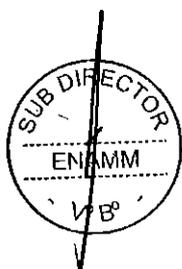
### 7.1 Planificación de la realización del Producto

La planificación de la realización del producto se hace mediante procedimiento OE-01-G Elaboración del Plan Operativo Académico (Plan Anual Académico, Programación Académica y Plan Anual de Disciplina), que está en relación con el procedimiento OB-02-F Diseño Curricular, el mismo se aplicará a los clientes, mediante la aplicación del procedimiento OD-01-F Matrícula de Alumnos, para formación, perfeccionamiento, capacitación y entrenamiento.

A efectos de la verificación y seguimiento del servicio se aplican los procedimientos OE-01-G Elaboración del Plan Operativo Académico, OE-10-S Evaluación y Registro de Notas, OE-02-F Desarrollo de Cursos de Formación, Especialización y Capacitación y OE-04-F Prácticas Pre profesionales.

### 7.2 Procesos relacionados con el cliente

Los requisitos especificados por el cliente se circunscriben al cumplimiento por parte de la ENAMM al Plan Operativo Académico correspondiente.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 21 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>Sandoval</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G. <i>[Signature]</i>

Los requisitos no especificados por el cliente, los requisitos legales y reglamentarios y otros que se detallan en los documentos y reglamentos internos según procedimientos OE-01-F Elaboración del Plan Anual Académico y Programación Académica, OE-09-S Preparación de Material para Evaluación Académica, OE-02-F Desarrollo de Cursos de Formación, Especialización y Capacitación y OE-04-F Prácticas Pre profesionales, OF-01-F Línea de Investigación y OF-02-F Investigación Formativa. Los grupos de interés que participan en la mejora de la calidad de la gestión de los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social se detalla en el Procedimiento AE-01-G Convenios.

Los requisitos que son necesarios para proporcionar la evidencia de la realización de los procesos al cliente se realiza según los procedimientos OD-01-F Matrícula de Alumnos, cuyo reflejo está plasmado en el procedimiento OE-07-F Emisión de Registro de Notas, Registro y Control de Avance Curricular.

A efectos de velar por la instrucción disciplinaria brindada a los clientes - formación de cadetes, se aplicarán los procedimientos OE-05-S Apertura y actualización del legajo personal y el OE-08-S Calificación de Faltas y Control de Francos.

La revisión de los requisitos relacionados al producto, se hacen en aplicación del procedimiento OE-04-F Prácticas Pre profesionales.

Respecto a la comunicación con el cliente se aplican los procedimientos AF-02-G Publicación de la Información en la página Web, asimismo las quejas y la retroalimentación con el cliente son determinados por el procedimiento DC-05-G Quejas y Reclamos de Clientes.

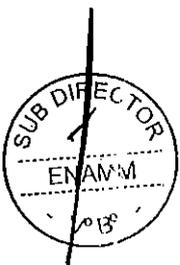
### 7.3 Diseño y Desarrollo

#### 7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

La organización, gestiona la interacción entre las diferentes áreas implicados en el diseño y desarrollo para asegurar una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación se actualizan cuando es apropiado, según los cambios que surjan durante el diseño y desarrollo.

Se ha establecido el procedimiento OB-02-F Diseño Curricular.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 22 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>[Signature]</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G. <i>[Signature]</i>

### 7.3.2 Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo

La organización, determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio y mantiene los registros de lo siguiente: los requisitos funcionales y de desempeño; los requisitos legales y reglamentarios aplicables; la información aplicable proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.  
Se ha establecido el procedimiento documentado OB-02-F Diseño Curricular.

### 7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo plasmados en el Plan Curricular, Syllabus y Plan de estudios; se presentan de tal manera que permitan la verificación contra las entradas del diseño y desarrollo y serán aprobadas antes de su liberación.  
Los elementos de salida del diseño y desarrollo satisfacen los elementos de entrada del diseño y desarrollo; proporcionan la información apropiada pertinente para la compra, producción y el suministro del servicio; contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del servicio; y especifican las características del servicio que son esenciales para el uso correcto y seguro.

Se ha establecido el procedimiento OB-02-F Diseño Curricular.

### 7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo

En las etapas adecuadas se efectúan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo para: evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos; e identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

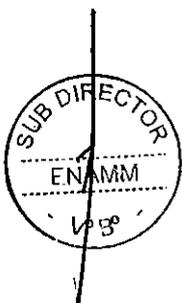
En dichas revisiones se incluyen representantes de las funciones relacionadas con la(s) fase(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Se mantiene registro de los resultados de las revisiones de cualquier acción necesaria.

Se ha establecido el procedimiento OB-02-F Diseño Curricular.

### 7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

Se efectúa la verificación para asegurar que los elementos de salida del diseño y desarrollo satisfacen sus elementos de entrada. Se mantiene los registros de los resultados de las verificaciones y de cualquier acción que sea necesaria.

Se ha establecido el procedimiento OB-02-F Diseño Curricular.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 23 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>[Signature]</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G. <i>[Signature]</i>

### 7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo

Se efectúa la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con el orden planificado para asegurar que el servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su uso especificado o previsto o para su aplicación siempre que sea posible, la validación se completa siempre que sea posible, antes de la entrega o implementación del servicio. Se mantiene los registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

Se ha establecido el procedimiento OB-02-F Diseño Curricular.

### 7.3.7 Control de cambios del Diseño y Desarrollo

Los cambios de diseño y desarrollo se identifican y los registros se mantienen. Los cambios se revisan, verifican y validan cuando sea apropiado y se aprueban antes de su implementación. En la revisión de los cambios del diseño y desarrollo se incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes que la componen y en el servicio entregado. Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

Se ha establecido el procedimiento OB-02-F Diseño Curricular.

## 7.4 Compras

La organización asegura que los bienes adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados en la Orden de Compra procesados a través del SIGA ENAMM.

Se ha establecido el procedimiento AD-03-G Evaluación y Reevaluación a proveedores, a fin de establecer el método de evaluación y reevaluación de proveedores, basado en su capacidad de atender los requerimientos de compras, servicios y/o convenios.

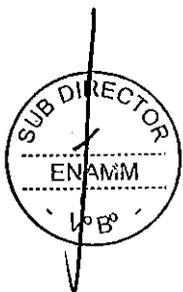
Las áreas usuarias deberán identificar y clasificar a los proveedores críticos de bienes, servicios y convenios, a fin de ser evaluados y reevaluados para que mejore los aspectos críticos para una óptima atención en la ENAMM.

Se ha establecido los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación, cuyo resultado de las evaluaciones deberán mantener los registros y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

## 7.5 Producción y Prestación de Servicios

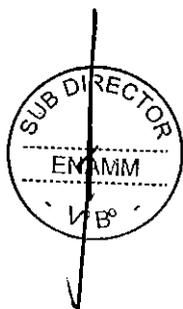
Los procedimientos de servicios se dan bajo condiciones controladas mediante registros, se incluyen los siguientes procedimientos:

- Sección de Sanidad: AD-01-F Atenciones Médicas y OC-04-F Evaluación Médica, Psicológica y Física.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 24 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISIÓN:</b> 05 <i>Sandoval</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G.

- Secretaría Académica: AB-01-F Servicio de Imprenta y AB-02-F Servicio de Biblioteca.
- Gestión Administrativa AD-04-G Mantenimiento, Renovación y Ampliación de Infraestructura y Equipamiento y AD-02-F Servicio de Cocina
- El cumplimiento de las actividades durante la prestación del servicio se dan con los siguientes procedimientos DC-01-G Medición, Análisis y Planes de Mejora, OA-01-F Evaluación (Diagnostico de Necesidades, OB-02-F Diseño Curricular, OD-01-F Matrícula de Alumnos, OE-01-F Elaboración del Plan Operativo Académico (Plan Anual Académico y Programación Académica y Plan Anual de Disciplina), OE-09-S Preparación de Material para Evaluación Académica, OE-10-S Evaluación y Registro de Notas, OE-02-F Desarrollo de Cursos de Formación, Especialización y Capacitación, OE-04-F, Prácticas Pre profesionales, OE-07-F Emisión de Registros de Notas, Registro y Control de Avance Curricular, AA-01-F Selección y Contratación Docente, OE-09-S Preparación de Material para Evaluación docente y su desarrollo, AA-02-F Control de Asistencia y Pago a Docentes, OE-05-F Apertura y Actualización del Legajo Personal, OE-08-S Calificación de Faltas y Control de Francos, OE-06-F Convalidación de Cursos y OI-01-G Seguimiento de Egresado.
- La identificación y trazabilidad del servicio se evidencia en los procedimientos: OB-04-F Evaluación y Registro de Notas, OB-05-F, OB-06-F Prácticas Pre-profesionales, OB-07-F Emisión de Registros de Notas, Registro y Control de Avance Curricular, DC-01-G Medición, Análisis y Mejora, OH-01-F Graduación, OH-02-F Titulación, OG-01-F Extensión Universitaria y Proyección Social y OE-01-G Seguimiento de Egresado. El desarrollo y seguimiento de estos procedimientos permite establecer la correspondencia entre un título, grado, certificado o constancia otorgado a un alumno y los planes académicos, programas y cualquier actividad relacionada a los procesos de Formación, Perfeccionamiento, Capacitación y Entrenamiento de la Gente de Mar.
- La propiedad del cliente y la preservación de las partes constitutivas del producto, mientras que esté bajo el control de la organización, serán determinados por OE-052-F Apertura y Actualización del Legajo Personal, OE-08-S Calificación de Faltas y Control de Francos, OC-04-F Evaluación médica, psicológica y física y OH-02-F Titulación.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 25 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>[Signature]</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO FERREZ G. <i>[Signature]</i>

- Independientemente de los programas en los que se esté preparando a un alumno, se realiza un estricto seguimiento de sus actividades, por lo que las normas se encuentran permanentemente controladas asegurando que el servicio es entregado de la manera que ha sido planificado, por lo que el requisito 7.5.2 de las norma, ha sido considerado como una **exclusión** del Sistema de Gestión de la Calidad de la ENAMM.

### 7.6 Control de los Equipos y Seguimiento de Medición

Debido a la naturaleza de las actividades realizadas en la ENAMM en los diferentes programas ofertados en el alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad, no se ha considerado la necesidad del empleo de equipos de seguimiento y medición para determinar las características del servicio brindado por lo que el requisito 7.6 de la norma ISO 9001:2008 ha sido considerado como una **exclusión**.

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 Generalidades

La Organización, planifica e implementa los procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del servicio, asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de su eficacia. Esto incluye la determinación de los métodos aplicables y el alcance de su utilización.

Se ha establecido el procedimiento: DC-01-G Medición, Análisis y Plan de Mejora.

### 8.2 Medición y Seguimiento

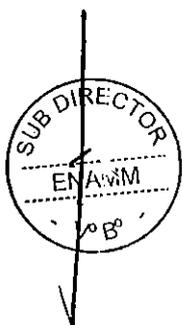
#### 8.2.1 Satisfacción del Cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la Organización, realiza el seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Determina los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Se ha establecido el procedimiento: DC-01-G Medición, Análisis y Plan de Mejora.

#### 8.2.2 Auditoría Interna

La Organización realiza periódicamente auditorías internas para determinar que el Sistema de Gestión de la Calidad implementado es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y la Norma ISO 19011:2011 y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la organización y si el mismo ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 26 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>[Signature]</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER G. <i>[Signature]</i>

Planifica un programa de auditorias tomando en cuenta el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas. Define los criterios de auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.

La selección de los auditores y la realización de las auditorias asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria. Los auditores no auditan su propio trabajo. Las competencias de los auditores internos se determinan mediante su experiencia en auditorias internas de calidad, nivel de educación, curso de formación de auditores y evaluación de auditores, según lo establecido en la norma ISO 19011:2011.

Define en un procedimiento documentado las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorias, y para la presentación de resultados y el mantenimiento de los registros.

La Dirección responsable del área que esté siendo auditada asegura que se realizan las correcciones y que se tomen acciones correctivas sin demora injustificada para eliminar no conformidades detectadas y sus causas.

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

Se ha establecido el procedimiento: DC-02-G Auditorias Internas – Selección y Evaluación de Auditores Internos, el cual le permite planificar y realizar auditorías de la calidad.

### 8.2.3 Medición y Seguimiento de los Procesos

La organización, aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcancen los resultados esperados, se lleva a cabo mejoras y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del producto.

Se ha establecido el procedimiento: DC-01-G Medición, Análisis Y y Plan de Mejora.

### 8.2.4 Medición y Seguimiento del Producto

La organización mide y hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del servicio. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 27 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>Sandoval</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO FERRER G. <i>[Signature]</i>

Se ha establecido el procedimiento: DC-01-G Medición, Análisis y Plan de Mejora.

Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican las personas que autorizan la liberación del servicio.

No se procede a la liberación del servicio o la entrega del servicio hasta que se hayan completado satisfactoriamente todas las disposiciones planificadas, a menos que la autoridad competente o cuando corresponda el cliente, indique lo contrario.

### **8.3 Control del Producto no Conforme**

La organización asegura que el producto o servicio no conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su utilización o entrega no intencionada. Establece controles y las responsabilidades relacionadas con los mismos, así como las autoridades para tratar los productos no conformes.

La organización trata los productos o servicios no conformes tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada, autorizando su utilización, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad competente, y cuando corresponda, por el cliente; tomando acciones para prevenir su utilización o aplicación original.

Se mantienen registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto o servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto o servicio no conforme al finalizar el proceso de formación o en cualquier etapa previa de la prestación del servicio, la Organización adopta acciones apropiadas respecto de las consecuencias, o efectos potenciales, de la no conformidad.

Para este fin la ENAMM ha establecido el procedimiento DC-04-G Productos o Servicios No Conformes.

Dicho procedimiento contiene la siguiente información:  
 Descripción, acción inmediata, verificación y registro de los productos o servicios no conformes.  
 Personas autorizadas para definir las acciones a tomar con los productos o servicios no conformes.  
 Eficacia de la acción tomada en el producto o servicio no conforme.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 28 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>Sandoval</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER <i>[Signature]</i>

#### 8.4 Análisis de Datos

La Organización determina, recopila y analiza los datos necesarios para demostrar la conformidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y evalúa dónde pueden realizarse las mejoras del Sistema de Gestión de la Calidad. Esto incluye los datos generados del resultado de la medición y seguimiento y de cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del servicio, las características y tendencias de los procesos y de los servicios incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y sobre los proveedores.

Se ha establecido el procedimiento DC-01-G Medición, Análisis y Plan de Mejora.

Se tiene como fuente de información a los siguientes ítems:

- Encuesta de satisfacción del cliente.
- Resumen de los productos no conformes.
- Análisis de cada proceso de apoyo.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Auditorías internas y externas.
- Evaluación y reevaluación de proveedores
- Identificación de peligros y valoración de los riesgos laborales.
- Revisión de los requisitos legales aplicables.
- Análisis de accidentes e incidentes.

Estos ítems proporcionan información acerca de:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos ENAMM.
- El desempeño de los proveedores.
- La seguridad y salud del personal.
- El desempeño del sistema de gestión de la calidad.

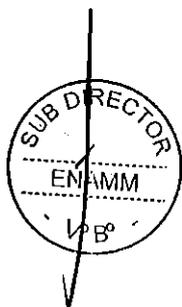
#### 8.5 Mejora

##### 8.5.1 Mejora continua

La organización mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la Política de la Calidad, Objetivos y Metas de la Calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Se ha establecido el procedimiento DC-01-G Medición, Análisis y Plan de Mejora. Dicho procedimiento contiene:

- Actas de Acuerdo de Directorio
- Responsable del Desarrollo de las actividades
- El seguimiento de los acuerdos tomados



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 29 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>Sandoval</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO-FERRER, G. <i>[Signature]</i>

### 8.5.2 Acciones Correctivas

La Organización toma acciones para eliminar la causa de no conformidades para evitar que se repitan. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, se han definido los requisitos para revisarlas (incluyendo las quejas de los clientes), para determinar sus causas y evaluar la necesidad de adoptar determinadas acciones necesarias y asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, igualmente para determinar e implementar las acciones necesarias, registrando los resultados de las acciones tomadas y revisando la eficacia de las acciones correctivas.

Se ha establecido el procedimiento DC-03-G Acciones Correctivas y Preventivas, que incluye:

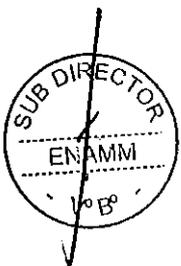
- Revisión de las No Conformidades tanto de los productos terminados como en proceso, incluyendo los reclamos y quejas de los clientes.
- Investigación de las causas que motivaron las no conformidades.
- Evaluación, determinación e implementación de la acción correctiva a adoptar para evitar la repetición de las no conformidades observadas.
- Registro de los controles necesarios para evaluar la eficacia de las acciones correctivas.
- Revisión de las acciones correctivas tomadas.
- Identificación de riesgos laborales significativos.
- Desvíos en los procedimientos de trabajo y que hayan generado accidentes.
- Desvíos generados por incidentes repetitivos en obra.

### 8.5.3 Acciones Preventivas

La organización determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas tomadas son apropiadas para identificar no conformidades potenciales y sus causas, para evaluar la necesidad de actuar y prevenir la ocurrencia de no conformidades, para determinar e implementar las acciones necesarias, para registrar los resultados de las acciones tomadas, y para revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Se ha establecido el procedimiento DC-03-G Acciones Correctivas y Preventivas, el cual incluye:

- La determinación de las no conformidades potenciales y sus causas.
- La Evaluación de la necesidad de actuación para prevenir la ocurrencia de las no conformidades.
- La determinación, implementación y registro de las acciones necesarias.
- La revisión de las acciones tomadas.
- Registro de los controles necesarios para evaluar la eficacia de las acciones preventivas.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ENAMM	<b>CODIGO:</b> MAC	<b>PAGINA:</b> 30 de 30
MANUAL DE LA CALIDAD	<b>REVISION:</b> 05 <i>[Signature]</i>	<b>FECHA:</b> 18 de Abril del 2014
	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Acreditación y Calidad Educativa	<b>APROBADO POR:</b> C. de N. F. VALERIANO FERREZ <i>[Signature]</i>

- Todas ellas necesarias para atacar preventivamente situaciones que pudieran derivar en no conformidades mayores en la prestación del servicio ofrecido por la ENAMM, como así también en situaciones que pudieran poner en riesgo la identidad física y la salud de toda persona que trabaje en nuestra empresa, sea esta personal estable, contratados, subcontratistas, visitas, clientes y/o partes interesadas.

