Resolución Directoral

Nº 199 - 2025 DE/ENAMM

Callao, 29 ABR 2025

Visto el memorándum Nº 016-2025/ENAMM/OCAL de fecha 13 de marzo de 2025, del Jefe de la Oficina de Calidad Educativa de la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau" y;

CONSIDERANDO:

Que, por disposición de la Ley Nº 26882, se incorpora a la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau" al Sector Defensa como Escuela de Educación Superior y mediante Ley Universitaria Nº 30220 de fecha 09 de julio del 2014-Ratifican el estatus de la ENAMM, como Centro de Educación Superior de Nivel Universitario;

Que, el Perú es miembro de la Organización Marítima Internacional – OMI, cuyo instrumento más importante es el Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar, 1978, adoptado por la Conferencia Internacional sobre formación y titulación de la gente de mar, el 07 de julio de 1978, cuya última enmienda fue adoptada el año 2010;

Que, mediante Resolución Directoral Nº 105-2020 MGP/DGCG se aprueba la Norma de Aseguramiento de la Calidad para los Centros de Formación Acuática y en concordancia con la Regla I/8 "Normas de Calidad" del Convenio de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar que contiene los requisitos esenciales para el aseguramiento de la calidad que debe ser implantada por este Centro de Educación Superior;

Que, mediante Ley N° 28740 "Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa" se establece los criterios, estándares y procesos de evaluación, acreditación y certificación a fin de asegurar los niveles básicos de calidad que deben brindar las instituciones a las que se refiere la Ley General de Educación N° 28044 y promover su desarrollo cualitativo;

Que, de acuerdo con el artículo 14° de la Ley de Educación N° 28044, Ley General de Educación el Estado garantiza el funcionamiento de un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa que abarca todo el territorio nacional y responde con flexibilidad a las características y especificaciones de cada región del país;

Que, de acuerdo al numeral 4.2.5 de la Directiva Nº 009-2021-MINDEF/VDP-DIGEDOC, "Directiva General que establece normas y procedimientos generales para consolidar la calidad educativa en el Sistema Educativo del Sector Defensa", aprobada por Resolución Ministerial Nº 0650-2021-DE, de fecha 3 de noviembre de 2021, "Los procesos de mejora continua en las instituciones educativas del Sistema Educativo del Sector Defensa se regirán bajo un sistema de gestión de calidad tomando como modelo los procesos determinados por el Sistema de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE, como concepción de evaluación para la mejora continua de la calidad de la educación, ofreciendo a las instituciones oportunidades para analizar su quehacer, introducir cambios para mejorar de manera progresiva, permanente y sostenida, fortalecer su capacidad de auto regulación e instalar una cultura de calidad institucional a través de la mejora continua, en los procesos de autoevaluación con fines de acreditación y autorregulación, a nivel institucional y por programas académicos (...);

SUB DIRECTOR ENAMM V°B°

Que, de acuerdo al numeral 6.4.6 de la Directiva General Nº 002-MINDEF-SG-VPD-DIGEDOC, "Sistema Educativo del Sector Defensa", aprobada por Resolución Ministerial Nº 0165-2018 DE/SG, de fecha 07 de febrero de 2018, "Las instituciones educativas del Sistema Educativo del Sector Defensa, de acuerdo al rango universitario o tecnológico, participan prioritariamente en los procesos de licenciamiento, acreditación y certificación de la calidad educativa a cargo de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), del Organismo de Gestión de Institutos y Escuelas de Educación Superior Tecnológicos Públicos (EDUCATEC) y del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), respectivamente";

JEF. OFIC. ASES. JUR. ENAMM V°B°

Asimismo, en el numeral 6.4.8 de la misma Directiva se señala que "Las instituciones educativas del Sistema Educativo del Sector Defensa, de acuerdo a su rango y nivel, aplicarán obligatoriamente, el respectivo Modelo y Matriz de Evaluación del Sistema de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), considerando en sus procesos de autoevaluación y autorregulación la gestión estratégica, formación integral, soporte institucional y mejora continua, como medio de estandarización de la gestión de cada institución educativa del Sector Defensa";

Que, la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau" tiene como misión la formación de profesionales de ambos sexos en las especialidades de Marina Mercante y Administración Marítima y Portuaria, ambas requeridas por el medio acuático, tanto a nivel de embarcaciones como de infraestructura terrestre y organizaciones relacionadas, así como el perfeccionamiento de los profesionales marítimos mediante la educación de Post Grado y la capacitación de los profesionales y técnicos marítimos mediante curso de entrenamiento y actualización otorgando los títulos profesionales, Grados

Académicos, Diplomas y Certificaciones según corresponda, con el fin de contribuir con los intereses marítimos y el Desarrollo Nacional;

En ese sentido, la Oficina de Calidad Educativa de la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", es el órgano de asesoramiento, encargada de planificar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas y directivas del Sistema de Calidad de toda la Escuela, revisando el cumplimiento de las condiciones Básicas de Calidad – CBC, la Acreditación y el Convenio de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar, STCW y enmiendas, promoviendo el nivel óptimo de formación y competencias de aprendizaje que deben alcanzar los estudiantes de la Escuela para enfrentar los retos del desarrollo humano y profesional, asegurando las condiciones adecuadas de una educación de calidad, dentro del entorno marítimo, portuario y de comercio exterior;

Que, mediante documento de visto el Jefe de la Oficina de Calidad Educativa, solicita aprobar el Plan de Gestión de Calidad Educativa año 2025 con documentos que sustentan nuestro Sistema enmarcado al Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar – STCW 78 con sus respectivas enmiendas;

Estando a lo expuesto y con la visación de la Subdirector, Jefe de la Oficina de Calidad Educativa y Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el Plan de Gestión de la Calidad Educativa año 2025 de la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau" , el cual forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- COMUNICAR el Plan de Gestión de la Calidad Educativa año 2025 de la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau" a todas las Direcciones, Jefaturas y Secciones para su conocimiento y cumplimiento.

ARTICULO TERCERO.- Encargar a la Oficina de Asesoría Jurídica la publicación de la presente resolución en el Portal de Transparencia (www.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y archívese.

Capitán de Navío
Director de la Escuela Nacional de
Marina de Mercante "Almirante Miguel Grau"
Juan Carlos GONZALES Injoque
00931597

PLAN DE

GESTIÓN DE CALIDAD

EDUCATIVA

2025_Versión 01

Oficina de Calidad Educativa

ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE "ALMIRANTE MIGUEL GRAU"

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

1. DATOS GENERALES DE LA ENAMM
2. REFERENCIA
3. DIAGNÓSTICO
4. OBJETIVO DEL PLAN DE CALIDAD
5. ALCANCE
6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
   A) PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
   B) BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
   C) POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
   D) OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
   E) ALINEAMIENTO DE LA POLÍTICA ENAMM CON EL SECTOR DEFENSA Y LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
7. GESTIÓN POR PROCESOS
8. RECURSOS Y PRESUPUESTO DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD
9. PROGRAMA DE TRABAJO
10. ANEXOS
    A. LISTA DE VERIFICACIÓN NORMA ISO 9001:2015 : DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS
    B. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
    C. INDICADORES PARA MEDIR Y EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN EDUCATIVA

PRESENTACIÓN

La Oficina de Calidad Educativa es el órgano de asesoramiento, encargada de planificar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas y directivas del Sistema de Calidad de toda la Escuela, revisando el cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad -CBC, la Acreditación y el Convenio de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar, STCW y enmiendas, promoviendo el nivel óptimo de formación y competencias de aprendizaje que deben alcanzar los estudiantes de la Escuela para enfrentar los retos del desarrollo humano y profesional, asegurando las condiciones adecuadas de una educación de calidad, dentro del entorno marítimo, portuario y de comercio exterior.

Las actividades del Plan de Gestión de la Calidad están dirigidas a consolidar la gestión de la calidad educativa, que garantice la mejora continua, mediante procesos de autoevaluación y autorregulación, que permita la acreditación de los programas académicos de este Centro Superior de Estudios, de acuerdo a lo establecido por los sistemas u órganos competentes como es el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), el Ministerio de Educación (MINEDU) y el Sistema Educativo del Sector Defensa, para garantizar a la sociedad que la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", en adelante ENAMM, como institución educativa pública, ofrezca un servicio de calidad.

El cumplimiento de los estándares de calidad educativa concordante con el propósito institucional, su misión y visión, así como de los requerimientos de la ley universitaria, asegura la calidad educativa y con la implementación de la Norma ISO 9001:2015, surge como una oportunidad en el mercado para medir el rendimiento de la institución educativa, proporcionando un marco para llevar a cabo un enfoque sistemático para gestionar los procesos de la institución y cumplir los requisitos y expectativas para la satisfacción de nuestros clientes.

Asimismo, el Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar de 1978 y sus enmiendas, establece la exigencia de contar con normas de aseguramiento de la calidad que se deriva de la Sección A I/8 Normas de Calidad, la cual señala en el punto 3.1 "todas las disposiciones aplicables del Convenio y del Código de Formación, incluidas sus enmiendas, están sujetas al sistema de normas de calidad; por lo que la Autoridad Marítima -Dirección General de Capitanías y Guardacostas -DICAPI con la Resolución Directoral N° 105-2020 MGP/DGCG del 18 de marzo del 2020 aprueba en su artículo 3°, la Norma de Aseguramiento de la Calidad para los Centros de Formación Acuática autorizados por la Dirección General de Capitanías y Guardacostas que lleven a cabo actividades de formación conducentes a la expedición de títulos de competencia y certificación de suficiencia a la gente de mar. programa auditorias inopinadas a este Centro Superior de Estudios, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos a los Centros de Formación de la Gente de Mar.

Este sistema se sostiene con las Normas del Sector Defensa, según la Resolución Ministerial N° 0165-2018 DE/SG de fecha 07 de febrero del 2018, que aprueba la Directiva General N° 002-MINDEF-SG-VPD/DIGEDOG, del Sistema Educativo del Sector Defensa, en su calidad de órgano promotor, establece normas y procedimientos generales para el funcionamiento del sistema educativo del sector defensa, que tiene como finalidad "Configurar el Sistema Educativo del Sector Defensa como un sistema unitario de calidad, integrado y adecuado al Sistema Educativo Nacional.

Es en este contexto que la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", con el fin de responder a estos cambios elabora el Plan de Gestión de la Calidad Educativa Institucional, a fin de asegurar la calidad de la formación profesional, en beneficio de nuestro país, alineado a nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2025 "Proa siempre al futuro", con la finalidad de garantizar a la sociedad que la ENAMM ofrece un servicio de calidad.

VISIÓN DEL SISTEMA EDUCATIVO DEL SECTOR DEFENSA

"Sistema Educativo de Calidad, con capacidad para la investigación e innovación, reconocido, integrado y adecuado al sistema educativo nacional sustentado en valores que contribuye al logro de los objetivos del Sector Defensa"

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

Con Resolución Ministerial N° 0037-2023/DE de fecha 13 de enero del 2023, se aprueba el Estatuto de la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", el cual establece en su artículo 14 del Capítulo III, Licenciamiento, Acreditación y Calidad Educativa, que la calidad educativa viene a constituir el juicio de valor sobre la brecha de sus sistema educativo. Es la razón de ser del proceso de acreditación, que supone el esfuerzo continuo de la Escuela para cumplir en forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones docentes, investigativas y de proyección social.

En cuanto a su entorno académico, la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", por disposición de la Ley N° 30220 – Ley Universitaria, en sus Disposiciones complementarias finales en el Artículo 3, 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 Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", adquiere categoría y nivel universitario.

La Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau" en el ámbito de sus actividades tiene un amplio y expectativo horizonte de desarrollo del Estado Peruano al encontrarse 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, SUNEDU, Universidades y el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa– SINEACE); 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). La Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau" es encargada de formar profesionales y especialistas en el entorno náutico; así como del perfeccionamiento y capacitación técnica, de acuerdo a estándares internacionales establecidos por la Organización Marítima Internacional - OMI; fomenta el desarrollo de la conciencia marítima, promueve la creación y difusión de la cultura, el desarrollo cientifico, humanista, el conocimiento, la calidad educativa, el cambio y la formación integral de la persona.

En el marco de la política del Sistema Educativo del Sector Defensa aprobado con la Resolución Ministerial N° 0165-2018 DE/SG de fecha 07 de febrero del 2018, aprueba la Directiva General del Sistema Educativo del Sector Defensa a fin de establecer normas y procedimientos generales para el funcionamiento del sistema educativo, la ENAMM ha formulado el Plan de Gestión de la Calidad 2025 el cual comprende planificar, dirigir, ejecutar y supervisar el proceso educativo de la ENAMM, que involucra la formación profesional, la formación continua y capacitación del personal que permita determinar y desarrollar estratégias para el funcionamiento institucional de una educación de calidad.

En cuanto al Convenio de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar STCW y enmiendas, corresponde a la ENAMM el cumplimiento de que todas las actividades de formación evaluación de la competencia, titulación, incluidos los certificados médicos, refrendo y revalidación, realizadas bajo su autoridad por organismos o entidades gubernamentales, se vigilan en todo momento en el marco de un sistema de normas de calidad, para garantizar la consecución de los objetivos definidos, incluidos los relativos a las cualificaciones y experiencia de los instructores y evaluadores, asegurando que en forma periódica se realice una evaluación de conformidad con lo dispuesto en el Código de Formación.

2. REFERENCIAS

a. Convenio de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar STCW
b. Norma ISO 9001:2015.- Sistemas de Gestión de la Calidad
c. Ley Nª 30220: Ley Universitaria.
d. Ley N° 28740: Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.

e. Resolución Ministerial N° 0165-2023-DE/SG del 07 febrero 2018, que aprueba la Directiva General N° 002-MINDEF-SG-VPD/DIGEDOC, del Sistema Educativo del Sector Defensa.
f. Resolución Ministerial N° 0139-2023-DE del 13 febrero 2023, que aprueba la Visión del Sistema Educativo del Sector Defensa, Políticas y Objetivos Estratégicos en materia educativa para el periodo 2023-2025.
g. Resolución Directoral N° 386-2023 DE/ENAMM del 31 agosto 2023, aprueba el Mapa de Procesos_ Versión 06.
h. Resolución Ministerial N° 037-2023/DE de fecha 13 de enero 2023, que aprueba el Estatuto de la ENAMM

3. DIAGNÓSTICO

Para evaluar de forma estandarizada el seguimiento y cumplimiento de las Normas de Aseguramiento de la Calidad, según la Norma ISO 9001:2015, se ha realizado la evaluación en el formato denominado Lista de Verificación del Anexo A), a fin de identificar las brechas de los Capítulos 4 al 10 en el presente año 2025. Asimismo, el Estándar 7 "Sistema de Gestión de Calidad" del Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior, debe de ser diseñado bajo el enfoque sistémico y evidenciar su funcionamiento en los procesos claves y las acciones de mejora continua.

Los resultados señalan que el cumplimiento alcanzado es de 58.88%, con una brecha de incumplimiento de 41.12%, tal como se observa en el cuadro siguiente:

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO NORMA ISO 9001:2015

REQUISITO	CAPIT	N° REQUI	PUNTAJE MAXIMO	PUNTAJE OBTENIDO	CUMPLIM %	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4	5	10	**5**	50.0%	
5 LIDERAZGO	5	5	10	**8**	80.0%	
6 PLANIFICACIÓN	6	5	10	**6**	60.0%	
7. APOYO	7	13	26	**14**	53.8%	
8. OPERACIÓN	8	25	50	**27**	66.0%	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9	7	14	**9**	71.4%	
10. MEJORA	10	3	6	**3**	50.0%	
		63	**126**	**72**	**61.61%**	CUMPLIMIENTO
			Brecha		**38.39%**	INCUMPLIMIENTO

4. OBJETIVO DEL PLAN DE CALIDAD:

OBJETIVO GENERAL:

Lograr los niveles de calidad educativa y el cumplimiento al Convenio de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar STCW y enmiendas en el proceso de formación profesional, investigación, responsabilidad social con el enfoque de mejora continua que permita el proceso de autoevaluación y autorregulación para la obtención de la acreditación de las carreras profesionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Gestionar un sistema de gestión de la calidad que conlleven a la mejora continua de los programas de estudio.
2. Fortalecer el proceso de autoevaluación con fines de autorregulación y acreditación, garantizando la calidad educativa con programas académicos adecuados al sistema educativo nacional.
3. Cumplir con el Convenio de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar STCW y enmienda.
4. Incrementar la satisfacción del cliente para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.

5. ALCANCE

El presente Plan de Calidad es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", cuyo alcance se ha establecido según se indica:

Alcance	Proceso	Norma aplicable
Servicio de formación de Oficiales de Marina Mercante.	Formación Pofesional	CONVENIO STCW Normas aseguramiento de la calidad
Servicio de Capacitación y Entrenamiento de Gente de Mar, de acuerdo al Convenio Internacional sobre Normas de Titulación y Guardia para la Gente de Mar STCW – 78.	Formación Continua	CONVENIO STCW Normas aseguramiento de la calidad
Servicio de Formación en Administración Marítima, Portuaria y Pesquera	Formación Pofesional	Normas aseguramiento de la calidad
Programa de Maestría en Administración Marítima, Portuaria y Pesquera.	Formación Pofesional	Normas aseguramiento de la calidad

6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

a) PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

Los principios de gestión de la calidad son el marco de referencia para que la institución guíe a la misma, orientándola hacia la consecución de la mejora del desempeño de su actividad. Estos principios son recogidos y definidos en la norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad (Ver anexo 1):

b) BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los beneficios que toda institución obtiene al cumplir las Normas de Aseguramiento de la Calidad como es la ISO 9001:2015 son:
Integración del enfoque de negocio del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que la calidad se integra en los objetivos de negocio.
Existe una mayor importancia en la planificación. De hecho, la institución tiene que realizar una planificación estratégica para integrar la calidad, su contexto, los clientes y las partes interesadas.
Si se aplica de forma adecuada el enfoque basado en riesgos puede centrar todos los recursos de la institución en los procesos con mayor probabilidad de generar no conformidades.

La alta dirección es ahora quien se encarga de demostrar que la calidad es fundamental en la institución.
Es necesario mostrar un mayor liderazgo, con su involucración en el Sistema de Gestión de la Calidad.
Se hace mayor hincapié en la importancia de la mejora para asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad se integra y se encuentra alineado con todos los objetivos concretos de la institución.
Nueva estructura que permite entender y apreciar el valor de que las diferentes normas de sistemas de gestión utilicen un lenguaje común.
Enfocada en el logro sistemático de proporcionar de forma regular, los productos y servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

c) POLÍTICA DE GESTIÓN DE CALIDAD [1]

La Política de Gestión de la Calidad de la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", contempla el compromiso de la Alta Dirección y de toda la organización con relación a los sistemas de gestión que implementa o tiene como objetivo implementar. De acuerdo al alcance actual del SGC nuestra política es:

1	**Aseguramiento** de la calidad educativa establecido en el Licenciamiento Institucional como garantía de las condiciones básicas de calidad y la **acreditación** como resultado de un proceso de mejora que brinda el estado sobre la calidad, así como el cumplimiento de las disposiciones del Convenio Internacional de Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar STCW 78 y enmiendas, establecido por la Organización Marítima Internacional - OMI y la norma emitida por la Autoridad Marítima.	Convenio STCW Normas de asegur. de la calidad
2	**Promueve la cultura de la mejora continua, la eficacia, eficiencia y efectividad** de los procesos de gestión organizacional, enseñanza- aprendizaje, investigación y participación social, alineado con la Ley Universitaria (Ley 30220) y de acuerdo a lo establecido por la Organización Marítima Internacional que contribuye al desarrollo sostenible y compromete a toda la comunidad de la Escuela para satisfacer de manera razonable las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Convenio STCW Normas de asegur. de la calidad

[1] Norma ISO 9001:2015, cláusula 5.2

3	**Cumplir con los requisitos legales** y otros requisitos establecidos por la institución, aplicables a la gestión de calidad educativa, seguridad y salud en el trabajo y responsabilidad social.	Normas de asegur. de la calidad

Aprobado con Resolución Directoral N° 138-2023 DE/ENAMM, 11 abril 2023

Para su cumplimiento contamos con las siguientes estrategias:

(1) La Política es adecuadamente difundida y compartida en toda la organización a las personas que trabajan bajo el control de la organización, a través de lo establecido en el procedimiento Gestión de las Comunicaciones Internas.

(2) La Política es revisada y actualizada periódicamente.

(3) La Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau" se compromete en definir, cumplir, revisar y modificar cada vez que sea necesario los Objetivos y la Política de Gestión Institucional Responsable con la firme convicción de mejorar la eficacia del mismo.

d) OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL PLAN ESTRATÉGICO

OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL – PEI	OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO	PROCESO RESPONSABLE
OE-1: Lograr el licenciamiento institucional por la SUNEDU. .	Garantizar el adecuado funcionamiento de la ENAMM	Todos los procesos ENAMM
OE-2: Incrementar de la cantidad de cadetes y alumnos en los diferentes programas académicos ENAMM	Apoyar la mejora de las condiciones operativas de la ENAMM	Dirección de Capacitación Dirección Académica de Pregrado Dirección Académica de Posgrado
OE-3: Mejorar la situación económica y financiera de la escuela.	Atender adecuadamente el desarrollo de las actividades de la Escuela.	Oficina de Administración
OE-4: Establecer las bases e iniciar la descentralización de la ENAMM.	Contribuir con los intereses marítimos y el desarrollo nacional	Dirección de Capacitación y Entrenamiento
OB-5: Obtener la acreditación educativa de la carrera de pregrado y el programa de postgrado	Mejorar el posicionamiento académico nacional e internacional de la ENAMM	Comité Interno de Autoevaluación de los Programas Académicos

e) ALINEAMIENTO DE LA POLÍTICA ENAMM CON EL SECTOR DEFENSA Y LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

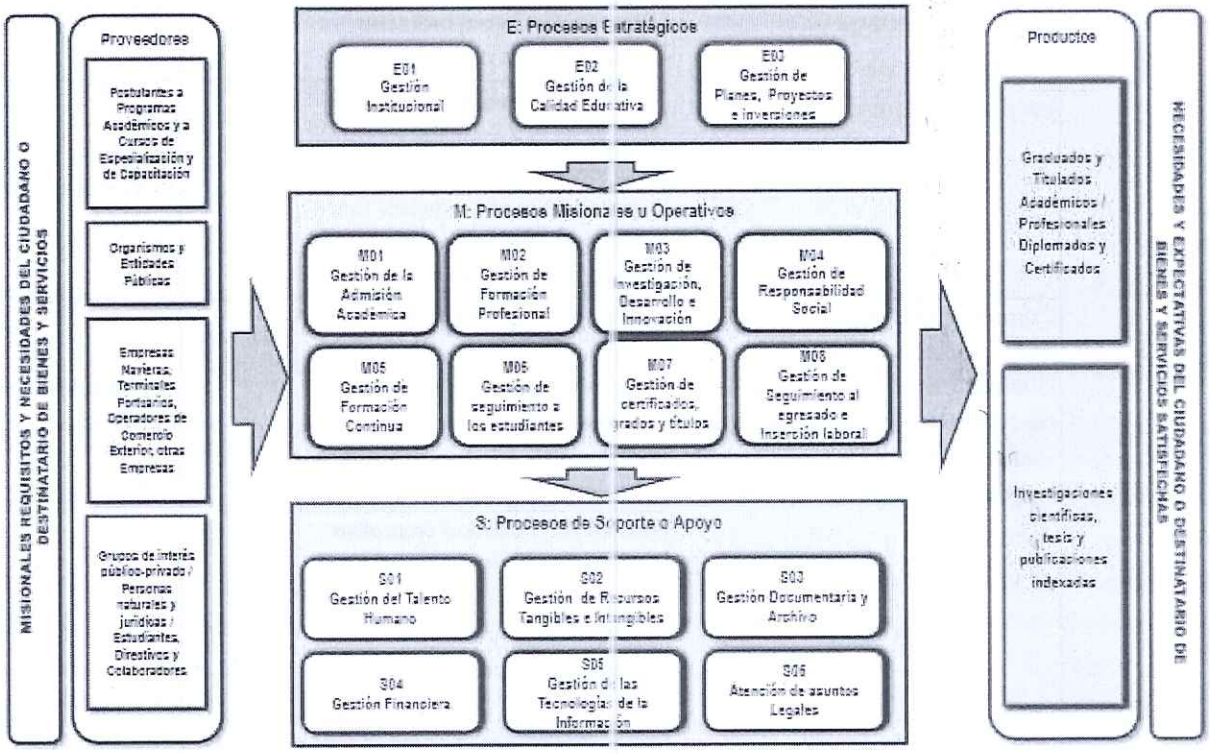
POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	POLÍTICA Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SECTOR DEFENSA	COD. OBJ	OBJETIVO ESTRATÉGICO ENAMM PEI 2021-2025
Aseguramiento de la calidad educativa establecido en el Licenciamiento Institucional como garantía de las condiciones básicas de calidad y la acreditación como resultado de un proceso de mejora que brinda el estado sobre la calidad, así como el cumplimiento de las disposiciones del Convenio Internacional de Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar STCW 78 y enmiendas, establecido por la Organización Marítima Internacional - OMI y la norma emitida por la Autoridad Marítima.	**Política N° 1: Calidad Educativa** Consolidar la calidad de la educación en el Sector Defensa en sus etapas, niveles, modalidades, ciclos y programas educativos.	OE-1	Lograr el licenciamiento institucional por la SUNEDU.
	Política N° 1: Calidad Educativa Consolidar la calidad de la educación en el Sector Defensa en sus etapas, niveles, modalidades, ciclos y programas educativos. **Política N° 4: Investigación e Innovación** Fomentar la investigación e innovación tecnológica en el sistema educativo del sector defensa. **Política N° 7: Responsabilidad Social y de medio ambiente** Fortalecer la responsabilidad social y medio ambiental generando valor para contribuir al desarrollo sostenible y bienestar de la sociedad.	OE-5	Obtener la acreditación educativa de las carreras de pregrado y el programa de postgrado.
Promueve la cultura de la mejora continua, la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de gestión organizacional, enseñanza-aprendizaje, investigación y participación social, alineado con la Ley Universitaria (Ley 30220) y de acuerdo a lo establecido por la Organización Marítima Internacional que contribuye al desarrollo sostenible y compromete a	**Política N° 2: Articulación, integración y adecuación** Sistema Educativo del Sector Defensa articulado, integrado y adecuado al sistema educativo nacional. **Política N° 6: Posicionamiento Académico** Incrementar la visibilidad y fortalecer el posicionamiento académico del sector defensa en la comunidad educativa nacional e internacional.	OE-2	Incrementar la cantidad de cadetes y alumnos en los diferentes programas académicos ENAMM

toda la comunidad de la Escuela para satisfacer de manera razonable las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	**Política N° 5: Soporte Institucional** Mejorar la infraestructura, medios y materiales de acuerdo a la sociedad del conocimiento.	OE-3	Atender adecuadamente el desarrollo de las actividades de la Escuela.
	Política N° 3: Talento Humano Fortalecer la formación, evaluación y gestión del talento humano para el desarrollo sostenible y el logro de los objetivos del sector defensa.	OE-4	Establecer las bases e iniciar la descentralización de la ENAMM
Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos establecidos por la institución, aplicables a la gestión de calidad educativa, seguridad y salud en el trabajo y responsabilidad social.	**Política N° 1: Calidad Educativa** Consolidar la calidad de la educación en el Sector Defensa en sus etapas, niveles, modalidades, ciclos y programas educativos.	OE-1	Lograr el licenciamiento institucional por la SUNEDU.
	Política N° 1: Calidad Educativa Consolidar la calidad de la educación en el Secto Defensa en sus etapas, niveles, modalidades, ciclos y programas educativos. **Política N° 7: Responsabilidad Social y de medio ambiente** Fortalecer la responsabilidad social y medio ambiental generando valor para contribuir al desarrollo sostenible y bienestar de la sociedad.	OE-5	Obtener la acreditación educativa de las carreras de pregrado y el programa de postgrado.

7. GESTIÓN POR PROCESOS

Coadyuvar en el logro de los Objetivos Institucionales bajo una gestión por procesos, para ello se ha formulado el Mapa de Procesos en versión 6:

MAPA DE PROCESOS ENAMM – NIVEL 0



Versión 6/2023

Aprobado con la Resolución Directoral N° 386-2023 DE/ENAMM, 31 agosto 2023

La ENAMM considera que el cumplimiento de estándares de calidad educativa es un objetivo concordante con el propósito institucional, su misión y visión así como de los requerimientos de la Ley Universitaria. En tal sentido, se cuenta con el objetivo institucional de asegurar la calidad educativa, así como la implementación de las Normas de Aseguramiento de la Calidad en el marco de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, como una oportunidad que surge en el mercado para medir el rendimiento de la organización, proporcionando un marco para llevar a cabo un enfoque sistemático para gestionar los procesos de la institución y así cumplir y superar los requisitos de nuestros clientes.

Como parte de la planificación se cuenta con el Mapa de Procesos aprobado. Asimismo, el proceso de Planificación incluye la Gestión Institucional y la Gestión de la Calidad Educativa, que incluye los procedimientos de Evaluación del Desempeño de los procesos, además se cuenta con los Procedimiento de Medición y Monitoreo, Auditoría Interna, Queja y Reclamos de Clientes y Satisfacción de Clientes, entre otros declarados en el Manual del Sistema de Gestión de Calidad.

En el aspecto de mejora se cuenta con el Procedimiento de Acciones de Mejora cuya finalidad es generar propuestas a través de un conjunto de estrategias y actividades encaminadas a apoyar los resultados académicos, el cual brinda un panorama de elaborar planes de acción para el cumplimiento y avances del sistema.

Como parte de las Operaciones de los Procesos Misionales se cuenta con procedimientos que sustentan sus actividades como es el Procedimiento de Diseño Curricular, Matrícula, Tutoría, entre otros.

Asimismo, el Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar de 1978 y enmiendas, establece la exigencia de contar con Normas de Aseguramiento de la Calidad que se deriva de la Sección A I/8 Normas de Calidad, la cual establece en el punto 3.1 "todas las disposiciones aplicables del Convenio y del Código de Formación, incluidas sus enmiendas, están sujetas al sistema de normas de calidad; tal es así que la Autoridad Marítima -Dirección General de Capitanías y Guardacostas -DICAPI, programa auditorias inopinadas a este Centro Superior de Estudios, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos a los Centros de Formación de la Gente de Mar.

Este sistema se sostiene también con las Normas del Sector Defensa, según la Resolución Ministerial N° 0165-2018 DE/SG de fecha 07 de febrero del 2018, que aprueba la Directiva General N° 002-MINDEF-SG-VPD/DIGEDOG, del Sistema Educativo del Sector Defensa, en su calidad de órgano promotor, que establece normas y procedimientos generales para el funcionamiento del sistema educativo del sector defensa, que tiene como finalidad "Configurar el Sistema Educativo del Sector Defensa como un sistema unitario de calidad, integrado y adecuado al Sistema Educativo Nacional.

En tanto se apruebe el documento de gestión enmarcado a la Gestión por Procesos, la Oficina de Calidad Educativa, asume el reto de adecuar la información de los procedimientos del sistema de gestión de calidad.

8. RECURSOS Y PRESUPUESTO DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD 2025

Comité Interno de Autoevaluación de los Programas Académicos
Personal Funcionarios y Administrativos
Consultores y/o facilitadores externos
Infraestructura, Equipos y materiales

Presupuesto:

Descripción	Unidad	Cantid	Precio Unitario
Material de Oficina varios	Unidad	A requer	5,000.00
Pago por evaluación externa para el proceso de acreditación del programa de Marina Mercante en la especialidad de Máquina ante el SINEACE.	Unidad	01	40,000.00
TOTAL VALOR			**45,000.00**

9. INDICADORES PARA MEDIR Y EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN EDUCATIVA

- Se adjunta anexo de indicadores de Gestión

10. PROGRAMA DE TRABAJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ANEXO B)

PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Principio 1: Enfoque al cliente. "Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes".
La institución debe tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámicas y cambiantes a lo largo del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y cada vez está más informado. Por ello, la institución ha de esforzarse por ofrecer soluciones a través de sus productos y servicios, gestionarlos e intentar superar esas expectativas día a día. El cliente es quien nos solicita y quien valida nuestro trabajo, por lo que debemos ubicarlo tanto al principio como al final de nuestra cadena de valor.

Principio 2: Liderazgo "Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización". El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una organización, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de esa cadena, se rompe el liderazgo de la organización.

Principio 3: Participación del personal "El personal, en todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización". La motivación del personal es clave, así como una red de comunicación que permita que todos conozcan los objetivos y su participación en la consecución de los mismos, así como un feedback adecuado, donde todos puedan aportar ideas innovadoras y propuestas de mejora. Sin estas dos acciones, difícilmente una organización pueda conseguir el compromiso del personal.

Principio 4: Enfoque basado en procesos "Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso". El cambio reside en la concepción de "organización". Ha dejado de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos orientados para la gestión de la creación de valor para los clientes.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión. "Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización para conseguir sus objetivos. El fin último que se persigue es el logro de los objetivos marcados. Para ellos será necesario que la institución detecte y gestione de forma correcta todos los procesos interrelacionados.

Principio 6: Mejora "La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta". Esa mejora continua de los procesos se consigue siguiendo el ciclo PCDA o PHVA del Dr. E. Deming: Planificar – Desarrollar (Hacer) – Controlar (Verificar) – Actuar, para mejorar.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión "Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información". Normalmente tomamos decisiones apresuradas basándonos en la información "del momento". Incluso sin contar con que esta información es incompleta, debemos sumar la influencia de otros factores como: La inexactitud de nuestra memoria para recordar situaciones similares ocurridas en el pasado. Lo mucho que nos afectan nuestras emociones y situaciones personales, las relaciones y opiniones que tenemos de las personas involucradas.

El ánimo con el que recibimos las noticias, etc. Para tomar decisiones acertadas, frías y objetivas debemos asegurarnos de minimizar toda subjetividad que pueda afectarlas. Lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se puede olvidar.

Principio 8: Gestión de las Relaciones "La correcta gestión de las relaciones que la organización tiene para con la sociedad, los socios estratégicos y los proveedores contribuyen al éxito sostenido de la organización" Es necesario conocer, escuchar y fomentar el desarrollo de las partes interesadas, desarrollando alianzas estratégicas con el objetivo de ser más competitivos y mejorar la productividad, la rentabilidad, y la relación con la sociedad.

ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

COD. OBJ	OBJETIVO ESTRATÉGICO ENAMM PEI 2021-2025	OBJETIVO ESTRATÉGICO CALIDAD EDUCATIVA	OBJETIVO ESPECÍFICO DE CALIDAD EDUCATIVA	ACTIVIDADES OPERATIVAS	INDICADORES	RESPONSABLES
OE-1	Lograr el licenciamiento institucional por la SUNEDU.	Lograr los niveles de calidad educativa y el cumplimiento al Convenio de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar STCW y enmiendas en el proceso de formación profesional, investigación, responsabilidad social con el enfoque de mejora continua que permita el proceso de autoevaluación y autorregulación para la obtención de la acreditación de las carreras profesionales.	Gestionar un sistema de gestión de la calidad que conlleven a la mejora continua de los programas de estudio.	Conformar el Comité de Licenciamiento Convocar a reuniones de trabajo para el proceso de licenciamiento	Comité de Licenciamiento aprobado con RD Doce (12) Actas de reuniones	OCAL Comité Licenciamiento
OE-5	Obtener la acreditación educativa de las carreras de pregrado y el programa de postgrado.		Fortalecer el proceso de autoevaluación con fines de autorregulación y acreditación, garantizando la calidad educativa con programas académicos adecuados al sistema educativo nacional.	Conformar el Comité de Acreditación de las carreras profesionales Pregrado de Puente, Máquina y Administración Marítima y Portuaria y la carrera profesional de Posgrado. Actualizar el sistema de gestión de la calidad Iniciar la autoevaluación de los programas académicos	Comite de Acreditación de Programas aprobado con la RD. Manual de Calidad aprobado. Treintaicuatro informe de avances de los estándares del modelo de acreditación de los programas académicos	Todas las áreas involucradas OCAL Areas responsables Comité Interno de Autoevaluación y áreas responsables
OE-1	Lograr el licenciamiento institucional por la SUNEDU.		Cumplir con el Convenio de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar STCW y enmienda	Aprobar el Programa de trabajo del sistema de gestión de calidad Supervisar el cumplimiento del Convenio de Formación enmarcado en las normas de aseguramiento de la calidad.	90% del Programa de cumplimiento del sistema de gestión de calidad Cinco Informes de Supervisión de los procesos claves ENAMM. Dos Informes de Auditoria Interna al	OCAL
OE-5	Obtener la acreditación educativa de las carreras de pregrado y el programa de postgrado.		Incrementar la satisfacción del cliente para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.	Promediar las Encuestas de Satisfacción (Cadetes, Docentes, Alumnos,Administrativos, nivelación y adoctrinamiento, entre otros) del año 2025	80% de clientes satisfechos	OCAL

PROGRAMA DE TRABAJO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EDUCATIVA

META: Cumplimiento del Programa de Trabajo del sistema de gestiónde la calidad **INDICADOR:** 90% del Programa de Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

% DE AVANCE : Actualizado: marzo del 2025

N°	ACTIVIDAD	ISO 9001 Claus	RESPONSABLE	2025																																															
				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEM				OCTU				NOV				DICIE			
	NORMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Actualizar la Matriz de Partes Interesadas definiendo los requisitos, necesidades y expectativas	4.1 4.2	CIA														P																																		
2	Informe sobre seguimiento y revisión de las cuestiones internas y externas	4.1	COMITE PEI														P																																		
3	Reevaluar el alcance del sistema de gestión de calidad y establecer las cuestiones internas y externas.	4.3	OCAL														P																																		
4	Implementación de la Gestión por Procesos	4.4	Comité Procesos														P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P														
5	Actualizar e integrar los indicadores de gestión al sistema de calidad	4.4	OCAL														P																																		
6	Actualizar la Matriz de Gestion de Riesgos y Oportunidades	4.4 6.1	OCAL															P	P																																
7	Comunicación sobre el sistema de gestión de calidad y su importancia.	5	OCAL									P														P																									
8	Comunicación de la Política de Calidad	5	OCAL									P																						P																	
9	Difusión de la Política de Gestión de Calidad	5.1.1 5.2.2	OCAL OPI									P																						P																	
10	Actualización y evaluación de la matriz legal	5.1.2	ASESORIA LEGAL															P																							P								
11	Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y las oportunidades de mejora	5.3	OCAL																				P																						P						
12	Seguimiento a la Matriz de Gestion de Riesgos y Oportunidades informando sus avances	6.1	AREAS RESPONSABLES																														P																		
13	Aprobar los Objetivos de la Calidad	6.2.1	OCAL AREAS RESPONSABLES									P																																							
14	Comunicar los Objetivos de la Calidad a las áreas responsables	6.2.1	OCAL														P																																		

PROGRAMA DE TRABAJO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EDUCATIVA

META: Cumplimiento del Programa de Trabajo del sistema de gestiónde la calidad **INDICADOR:** 90% del Programa de Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

% DE AVANCE :

Actualizado: marzo del 2025

N°	ACTIVIDAD	ISO 9001 Claus	RESPONSABLE	2025 ENERO S1	S2	S3	S4	FEBRERO S1	S2	S3	S4	MARZO S1	S2	S3	S4	ABRIL S1	S2	S3	S4	MAYO S1	S2	S3	S4	JUNIO S1	S2	S3	S4	JULIO S1	S2	S3	S4	AGOSTO S1	S2	S3	S4	SETIEM S1	S2	S3	S4	OCTU S1	S2	S3	S4	NOV S1	S2	S3	S4	DICIE S1	S2	S3	S4
	NORMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD																																																		
15	Planificación de los cambios del sistema de gestión de calidad	6.2.2	OCAL AREAS RESPONSABLES															P																																	
16	Implementación y seguimiento del Programa de Mantenimiento de Infraestructura e Instalaciones	7.1.3	OMANT OCAL									P																																							
17	Implementación y Seguimiento del Programa de Mantenimiento de areas académicas: Aulas, Talleres, Biblioteca, Imprenta, entre otros	7.1.3	SERVICIOS ACADÉMICOS OMANT					P																		P																									
18	Ambiente y Clima laboral necesario para las operaciones	7.1.4	PERSONAL				P	P	P					P				P				P				P				P				P				P				P				P				P	
19	Seguimiento a los Planes de Trabajo formulados	7.1.5.1	SUB DIRECCION OCAL																							P	P																				P				
20	Segumiento a los indicadores de procesos	7.1.5.1	SUB DIRECCION OCAL																	P	P																									P	P		
21	Calibración de Equipos	7.1.5.2	SANIDAD ABASTECIMIENTO																				P																						P				
22	Conocimiento de la Organización	7.1.6	SECCION DE PERSONAL																				P																P												
23	Capacitación: Convenio de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar STCW y	7.2	OCAL														P																												P				
24	Capacitación: Sistema de Gestión de la Calidad	7.2	OCAL																P																																
25	Capacitación: Acciones correctivas y Oportunidades de Mejora	7.2	OCAL																	P																															
26	Capacitación: Gestión del Cambio	7.2	OCAL																		P																														
27	Informe de Supervisión del Proceso de Selección Docente 2024-II	7.2	CIA														P																																		
28	Supervisión docente: Pregrado y Posgrado	7.2	OCAL																P	P																	P	P													
29	Supervisión docente Capacitación	7.2	OCAL																				P																			P									
30	Informe semestral de eficacia de las capacitaciones del personal ENAMM	7.2	PERSONAL												P												P												P								P				

PROGRAMA DE TRABAJO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EDUCATIVA

META: Cumplimiento del Programa de Trabajo del sistema de gestiónde la calidad **INDICADOR:** 90% del Programa de Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

% DE AVANCE :

Actualizado: marzo del 2025

N°	ACTIVIDAD	ISO 9001 Claus	RESPONSABLE	2025 ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEM				OCTU				NOV				DICIE			
	NORMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
31	Toma de conciencia: Personal entienda sus responsabilidades y autoridades y la manera en que sus acciones contribuyen al logro de los objetivos.	7.3	CALIDAD EDUCATIVA OPI												P																						P														
32	Comunicación interna: Matriz de comunicación interna	7.4	CALIDAD EDUCATIVA PERSONAL																P																																
33	Comunicación externa: Matriz de comunicación externa	7.4	CALIDAD EDUCATIVA OPI																P																																
34	Aprobar la información documentada requerida para el Sistema de Calidad incluida en el Manual de Calidad	7.5.1	CALIDAD EDUCATIVA AREAS RESPONSABLES													P	P	P	P	P	P	P																													
35	Actualizar la Lista Maestra de Documentos y registros	7.5.2	CALIDAD EDUCATIVA AREAS RESPONSABLES																				P	P																											
36	Identificar y emitir la información documentada de origen externo (requisitos legales)	7.5.3.2	ASESORIA LEGAL															P	P																			P	P												
37	Planificar, implementar y controlar los procesos	8.1	AREAS RESPONSABLES																													P	P	P																	
38	Informe de Atención de quejas de los clientes atendido en forma oportuna	8.2.1	OCAL AREAS RESPONSABLES																				P																								P				
39	Socializar el procedimiento de atención de quejas y reclamos de los clientes, incluyendo el buzon de sugerencias	8.2.1	OCAL												P																P																				
40	Revisión de los requisitos del servicio que ofrecemos	8.2.2	DAC PREGRADO DAC POSGRADO DIRCAP																				P																				P								
41	Actualizar el procedimiento de diseño y desarrollo	8.3	DAC PREGRADO DAC POSGRADO DIRCAP													P																																			
42	Actualizar los procedimientos de gestión docente	8,4	DAC PREGRADO DAC POSGRADO DIRCAP													P																																			
43	Actualizar los procedimientos de evaluación y revaluación de proveedores	8.4	OFICINA DE ABASTECIMIENTO														P																																		
44	Evaluación anual de proveedores	8.4	OFICINA DE ABASTECIMIENTO																						P																			P							

PROGRAMA DE TRABAJO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EDUCATIVA

META: Cumplimiento del Programa de Trabajo del sistema de gestiónde la calidad **INDICADOR:** 90% del Programa de Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

% DE AVANCE :

Actualizado: marzo del 2025

N°	ACTIVIDAD	ISO 9001 Claus	RESPONSABLE	2025																																															
				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEM				OCTU				NOV				DICIE			
	NORMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
45	Evaluar el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad	9.1.1	CALIDAD EDUCATIVA																												P																				
46	Encuestas de atisfacción del cliente: Cadetes, alumnos AMP, Posgrado	9.1.2	OCAL															P	P																					P	P										
47	Encuesta de Satisfacción al Proceso de Admisión	9.1.2	OCAL																																										P						
48	Encuesta de Satisfacción a las áreas de atención al cliente: Informes y Grados y Títulos	9.1.2	OCAL																			P																													
49	Encuesta de Satisfacción Periodo de Adoctrinamiento	9.1.2	OCAL									P																																							
50	Auditorias Internas al Sistema de Gesitón de Calidad	9.2	OCAL																							P																		P							
51	Revisión de las oportunidades de mejora	10	OCAL AREAS INVOLUCRADAS																									P	P																	P	P				
52	Apoyo en el tratamiendo de los hallazgos de las auditoria internas y externas	9.2	OCAL Toda la Organización																									P																		P					

PROGRAMA DE TRABAJO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EDUCATIVA

N°	ACTIVIDAD	ISO 9001 ACRED	RESPONSABLE	2025																																													
				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEM				OCTU				NOV				DICIE			
	ACREDITACION DE PROGRAMAS ACADEMICOS			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Aprobación del Comité Interno de Autoevaluacion de los Programas Académidos de Pregrado	X	ALTA DIRECCION									P																																							
2	Comunicar al DIGEDOC las Resoluciones Directorales que nombra los Comités de Acreditación	X	OCAL												p																																				
3	Remitir al SINEACE las Resoluciones Directorales que nombra los Comités de Acreditación	X														P																																			
4	Reunión de instalación del Comité Interno de Autoevaluación	X	CIA													P																																			
5	Difusión del proceso de acreditación de los programas académicos	X	OPI												P											P										P															
6	Internalizar en la cultura organizacional la autoevaluación	X	PERSONAL													P								P					P						P							P									
7	Solicitar al SINEACE la asistencia técnica de los estándares del Modelo de Acreditación	X	OCAL														P																																		
8	Diagnóstico y Presentación del Plan de Trabajo para la acreditación de las carreras profesionales de MMN	X	CIA																				P																												
9	Redacción y Presentación de Primer Informe de Avances del proceso de autoevaluación	X	CIA																																		P														
10	Presentación del Segundo Informe de Avances del Proceso de autoevaluación, remitir al DIGEDOC	X	CIA																																															P	

N°	ACTIVIDAD	ISO 9001 Claus	RESPONSABLE	2025																																															
				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL.				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEM				OCTU				NOV				DICIE			
	LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Aprobación del Comité de Licenciamiento		ALTA DIRECCION									P																																							
2	Reunión de instalación del Comité de Licenciamiento		COMITE LICENCIAMIENTO											P																																					
3	Diagnóstico y Presentación del Plan de Trabajo para la presentación del licenciamiento		COMITE LICENCIAMIENTO																P																																
4	Primer Informe de Avances del proceso de Licenciamiento		COMITE LICENCIAMIENTO																										P																						
5	Informe final del proceso de licenciamiento		COMITE LICENCIAMIENTO																																									P							