

**SISTEMA DE CALIDAD:**

**ISO 9001:2008**

**CONVENIO Y CÓDIGO DE FORMACIÓN**  
**STCW- 78/95/2010**

**Certificación Lloyds's Register Quality Assurance**

**Año 2013**

# **MANUAL DE CALIDAD**

Lista de Distribución:	Firmas: (Tan solo en el documento original)

Histórico de cambios	
Edición Nº	Cambios realizados
00	
01	
02	

ELABORADO:	REVISADO / APROBADO POR :
Fdo.: María Eugenia Teijeiro Lillo  RESPONSABLE DE CALIDAD	Fdo.: Juan Moreno Gutiérrez  COMISIÓN DE GARANTÍA / JUNTA DE ESCUELA
Fecha: 23/07/2013	Fecha: 11/07/2013

## ÍNDICE GENERAL

Capítulo		Página
--	Firmas e histórico de revisiones	2
0	Índice general del Manual	3
1	Introducción y terminología	4
1.1	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	4
1.2	Introducción histórica	4
1.3	Términos y definiciones	6
2	Objeto y campo de aplicación	9
2.1	Objetivos de este Manual	9
2.2	Alcance de este Manual	9
3	Identificación e interacción de procesos	10
3.1	Gestión de procesos	10
	Mapa de procesos	12
4	Organización y responsabilidades	12
4.1	Organigrama de la EIMANAR	12
4.2	Responsabilidad	13
4.3	Representante del Director en materia de calidad	13
4.4	Comunicación interna	13
4.5	Revisión del Sistema por la Comisión Académica del Sistema de Garantía de Calidad	14
5	Documentación del Sistema de Garantía de Calidad	15
5.1	Estructura piramidal de la documentación	15
5.2	Generalidades: documentación y registros	15
5.3	Control de la documentación	17
5.4	Control de los registros	17
6	Política y objetivos de Calidad	18
6.1	Política de calidad de la EIMANAR	18
6.2	Objetivos de calidad	19
7	Gestión de los Recursos	19
7.1	Gestión de las infraestructuras	19
7.2	Recursos humanos	20

<b>Capítulo</b>		<b>Página</b>
<b>8</b>	<b>Gestión de los procesos relacionados con los servicios</b>	<b>20</b>
8.1	Variables relacionadas con la calidad del proceso formativo	20
8.2	Procesos gestionados de manera centralizada por los servicios de la UCA	21
8.3	Sistema orientado a los procesos y productos de la formación	22
8.4	Gestión del alumnado	22
8.5	Gestión de las titulaciones	24
8.6	Gestión del proceso docente	24
8.7	Historial del proceso docente (trazabilidad)	25
8.8	Gestión y adquisición de bienes y servicios	25
<b>9</b>	<b>Mecanismos de análisis, medición y mejora</b>	<b>26</b>
9.1	Generalidades	26
9.2	Medida de la satisfacción de los alumnos y otros beneficiarios de servicios educativos	26
9.3	Auditorías internas	26
9.4	Seguimiento y medición de los procesos	27
9.5	Seguimiento y medición de los servicios	27
9.6	Control de las incidencias y reclamaciones (No conformidades)	27
9.7	Análisis de datos	28
9.8	Acciones preventivas y correctivas	28
9.9	Mejora continua	29

## 1. ÍNDICE GENERAL DEL MANUAL

### 1.1. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (o abreviadamente Manual del SGC) es el documento básico para el correcto desarrollo de un Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad. El Manual describe en su conjunto todo el Sistema mediante la vinculación entre las actividades desarrolladas, las personas responsables, los recursos existentes y los procedimientos que regulan dichos vínculos, hasta alcanzar los requisitos de calidad preestablecidos. En este documento se recoge la mecánica de trabajo y actuación de la Escuela de Ingenierías Marina, Náutica y Radioelectrónica (en adelante EIMANAR) para el ejercicio de las competencias que dentro de la Universidad de Cádiz tiene asignadas, y que asegurarán la calidad de los servicios prestados a la sociedad proporcionando, además, evidencia objetiva de ello.

El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad está formado necesariamente por una serie de contenidos básicos que se desarrollan a través de los capítulos de este Manual con arreglo a los requisitos de la ISO-9001:2008 y dando cumplimiento a los requisitos de la Orden FOM/1415/2003, de 23 de mayo, que regula la implantación de un sistema de calidad y auditorías externas exigidas en la formación y expedición de títulos para el ejercicio de profesiones marítimas, dichos contenidos son:

- Gestión y Aseguramiento de la Calidad.
- Organización y Responsabilidades.
- Política de Calidad.
- Gestión de los Recursos.
- Gestión de los Procesos.
- Medición, Análisis y Mejora.

La EIMANAR se compromete a mantener un sistema de calidad documentado que permite asegurar la calidad de los procesos de enseñanza.

### 1.2. INTRODUCCIÓN HISTÓRICA

Cádiz fue siempre el centro de mayor tradición en la formación de marinos desde el propio inicio de la Carrera de Indias. Así el 18 de Marzo de 1500 los Reyes Católicos otorgan la confirmación de privilegios y dan carta de Real Cédula a las Ordenanzas del Colegio de Pilotos Vizcaínos de Cádiz. En la España Contemporánea alternan en la ciudad, (en concreto desde 1804 hasta 1846) dos centros diferentes: por una parte la tradicional Escuela Departamental de Pilotos de la Armada, y por otra la Escuela de Náutica dentro de la Academia de Matemáticas y Comercio del Consulado de Cádiz, y que más tarde se convertiría en Escuela Industrial de Comercio y Náutica. A partir de 1846 al delimitarse más claramente las competencias de los marinos civiles y militares, desaparece la Escuela departamental de Cádiz, aunque la Armada seguirá con la atribución de los exámenes.

Con una media de doscientos alumnos, la ubicación de esta escuela debió encontrarse en las proximidades de la calle San Francisco y la Plaza de San Agustín ya que las Guías de la ciudad la sitúan en la citada plaza, mientras que Adolfo de Castro menciona la calle de San Francisco.

La Escuela de Cádiz, como todas las Escuelas de Náutica pertenecientes al Consulado, sufrió diferentes fases y sucesivas transformaciones al convertirse estos organismos en Junta de Fomento y Comercio y la pérdida de cierto protagonismo. Así en 1852 la Escuela de Cádiz se integra en un centro mayor, aunque ubicado en el mismo edificio consular: la Escuela de Industria y de Comercio. Este centro politécnico englobaba, junto con los estudios de Ciencias Náuticas, los de Química, Mecánica y Peritos Mercantiles. Previamente a esta fecha, en 1847, había tenido lugar la creación del Ministerio de Comercio, Instrucción y Obras Públicas, que reclamará para sí la dependencia orgánica de las Escuelas de Náutica, aunque no así la expedición de los títulos profesionales que seguirán dependientes del Ministerio de Marina.

Durante el siglo XX las Escuelas Oficiales de Náutica pasan por diferentes fases hasta consolidarse como Escuelas Superiores de Marina Civil, dependientes del Ministerio de Transportes. Su integración en las Universidades españolas se produce a partir del año 1988. En concreto, la Escuela de Cádiz pasa a integrarse orgánicamente en la Junta de Andalucía a través de la Universidad de Cádiz en 1990.



Con la creación del Centro Andaluz Superior de Estudios Marinos (CASEM), la actual EIMANAR se integra en el mismo edificio junto a la Escuela de Ciencias del Mar y Ambientales y la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Naval. Esta integración supone compartir la administración, la biblioteca, las aulas, la conserjería, etc., en definitiva aprovechar las sinergias en la gestión de recursos, aunque manteniendo su independencia como centro superior universitario.

### 1.3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Con el objeto de aclarar la terminología propia que se aplica en los sistemas de calidad, así como ajustar esta terminología al sector educativo en el que nos encontramos, a continuación se dan una serie de definiciones de los conceptos más destacados que hemos considerado puedan causar mayor disparidad de interpretaciones. En todas las definiciones se indicará su procedencia.

Estos términos serán los aceptados por todas las partes que queden afectadas por el sistema de calidad desde el momento en que este Manual quede definitivamente aprobado.

<i>Acción Correctiva: (Acción Correctora)</i>	Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad de un defecto o cualquier otra situación no deseable existente, e impedir su repetición.	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario.
<i>Acción Preventiva:</i>	Acción tomada para eliminar la causa de una NO conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable;	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario.

	y por tanto impedir que se produzca.	
<i>Acción Reparadora:</i>	Acción tomada sobre un producto u operación NO conforme para que cumpla los requisitos de uso previsto, aunque puede que no sea conforme a los requisitos especificados originalmente.	
<i>Auditoría:</i>	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y verificables, y evaluarlos de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los procedimientos o requisitos usados como referencia.	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario.
<i>Calidad:</i>	Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Conjunto de características de una organización que le confieren la aptitud para satisfacer las expectativas de las partes interesadas en la transmisión y afianzamiento de los conocimientos teóricos y prácticos determinados en el Convenio STCW y la normativa interna española.	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario.  Orden FOM/1415/2003, (BOE núm. 133/2003, 4 junio 2003, p. 21661).
<i>Cliente</i>	Organización o persona que recibe un producto. En nuestro caso concreto los clientes del proceso docente son: - Los alumnos como beneficiarios directos de la educación universitaria cursada. - La sociedad, el mercado: en general las empresas navieras y en menor medida otras empresas relacionadas directamente con el negocio marítimo que reciben de forma indirecta nuestros servicios.	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario.  Definición propia
<i>Clientes Internos</i>	Son aquellos agentes que reciben el resultado de alguna actividad realizada por otro agente distinto	Definición propia
<i>Convenio STCW:</i>	El Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la gente de mar, en su forma enmendada	Orden FOM/1415/2003 Enmiendas de Manila de 2010 (BOE, núm. 67, de 19 de marzo de 2012, p. 24567).
<i>Documento:</i>	Información y su medio de soporte.	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario
<i>Documento controlado</i>	Todo documento del SGC sometido a un control de distribución, uso, revisión y retirada definido en el propio SGC.	
<i>Especificación:</i>	Documento que establece requisitos.	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario
<i>Gestión de Calidad:</i>	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario
<i>Incidencias</i>	Se trata de aquellas deficiencias observadas internamente en las actividades desarrolladas. El concepto de incidencia es equivalente al de No Conformidad utilizado por la norma UNE EN ISO 9001:2008.	Definición propia
<i>Inspección:</i>	Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo / prueba o comparación con patrones.	

<i>Instrucción Técnica o Método de Trabajo</i>	Descripción detallada de determinados métodos de trabajo que completan a los procedimientos. Descripción secuencial detallada de las actividades necesarias para llevar a cabo un trabajo necesario para cumplimentar un Procedimiento	
<i>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad:</i>	Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. Constituye una guía práctica sobre como realizar las tareas vinculadas al sistema de gestión de la calidad para todos las partes interesadas del Centro.	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario
<i>NO conformidad (disconformidad):</i>	Incumplimiento de un requisito especificado. La definición comprende la separación o la ausencia, en relación a los requisitos especificados, de una o más características de la calidad	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario
<i>No conformidad (Producto NO Conforme):</i>	Servicios, materiales, componentes, productos finales u operaciones que no cumplen los requisitos especificados	
<i>Normativa interna española:</i>	Conjunto de normas legales o reglamentarias aplicables a los centros educativos en materia de formación y titulación para la gente del mar.	Orden FOM/1415/2003
<i>Objetivos de Calidad:</i>	Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario
<i>Organización</i>	<p>Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.</p> <p>Las entidades, centros de enseñanza o de formación o empresas que estén obligadas a aplicar este sistema de normas de calidad o que lo apliquen voluntariamente y que desarrollen procesos del Convenio STCW o de la normativa interna española.</p> <p>En nuestro caso, cada vez que se hable de Organización estaremos haciendo mención a la EIMANAR, y cuando se quiera hacer mención a algún otro estamento de la Universidad de Cádiz se nombrará como Universidad. En este apartado se debe hacer mención especial a los Departamentos universitarios a los que pertenecen los profesores.</p>	<p>ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario</p> <p>Orden FOM/1415/2003</p> <p>Definición propia</p>
<i>Plan de Calidad:</i>	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico para llegar a alcanzar los requisitos establecidos por el cliente.	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario
<i>Planificación de titulaciones</i>	Proceso por el cual se definen, se establece su duración y se secuencian los contenidos teóricos y prácticos	Definición propia
<i>Política de Calidad:</i>	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario
<i>Procedimiento:</i>	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario
<i>Procedimiento:</i>	Documento que describe de forma clara: por qué, qué, cuándo, cuánto, dónde, quién y cómo iniciar, desarrollar y concluir una actividad, operación o proceso.	Definición propia
<i>Proceso:</i>	Conjunto de fases, actividades, tareas o acciones mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en resultados y que	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario



	tiene entidad propia.	
<i>Proceso:</i>	Definido como sistema. Permite transformar elementos de entrada en una salida (producto, servicio, entrada a otro proceso, etc.) acorde con los objetivos especificados	Definición propia
<i>Producto</i> (también servicio o información con un valor añadido):	Resultado de una actividad, de un proceso o de la interacción de varios procesos	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario
<i>Producto</i> (compuestos por servicios y productos formativos):	En nuestra actividad el proceso más importante hacia el que van encaminados todos los esfuerzos es el educativo, por lo que se podría definir como producto los servicios educativos de enseñanza universitaria reglada así como los servicios educativos para la obtención de los cursos enmarcados dentro del convenio STCW	Definición propia
<i>Proveedores Internos</i>	Son todos aquellos agentes dentro de la Escuela cuyo resultado de sus actividades es recibido por otro agente distinto	Definición propia
<i>Registro</i>	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario
<i>Requisito</i>	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario
<i>Servicio:</i>	Ver " <i>Producto</i> "	
<i>SGC</i>	Acrónimo de Sistema de Gestión de la Calidad. Un SGC es un conjunto de normas, procedimientos, procesos y recursos que vinculados a la estructura de una organización sirven para gestionarla con calidad.	
<i>Trazabilidad:</i>	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.	ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario.
<i>UCA</i>	Acrónimo de Universidad de Cádiz	Definición propia

## 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

### 2.1. OBJETIVOS DE ESTE MANUAL

El presente Manual del Sistema de Gestión de Calidad pretende describir y representar de manera concisa la estructura y funcionamiento de la Dirección de la EIMANAR de la Universidad de Cádiz para las actividades descritas a continuación, utilizando como base para su diseño los requisitos de la Norma UNE EN ISO 9001:2008, así como los requisitos de la Orden FOM 1415/2003 de 23 de mayo, conforme a la legislación del Ministerio de Educación y cumpliendo el contenido del Convenio y Código de Formación STCW78/95.

La EIMANAR se contemplará como un Sistema que gestiona los distintos procesos externos e internos de manera que garantice la prestación de servicios académicos docentes asegurando la Calidad (Sistema de Gestión de Calidad o SGC). El presente Manual, así como toda la documentación del SGC, es aplicable a todo el personal adscrito a la EIMANAR.

## **2.2. ALCANCE DE ESTE MANUAL**

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad comprende la definición, valoración y medida de los procesos que interactúan dentro del Sistema de Gestión que forman parte de la Dirección de la EIMANAR de la Universidad de Cádiz.

Siendo el principal proceso de esta Institución el docente, el Manual abarcará:

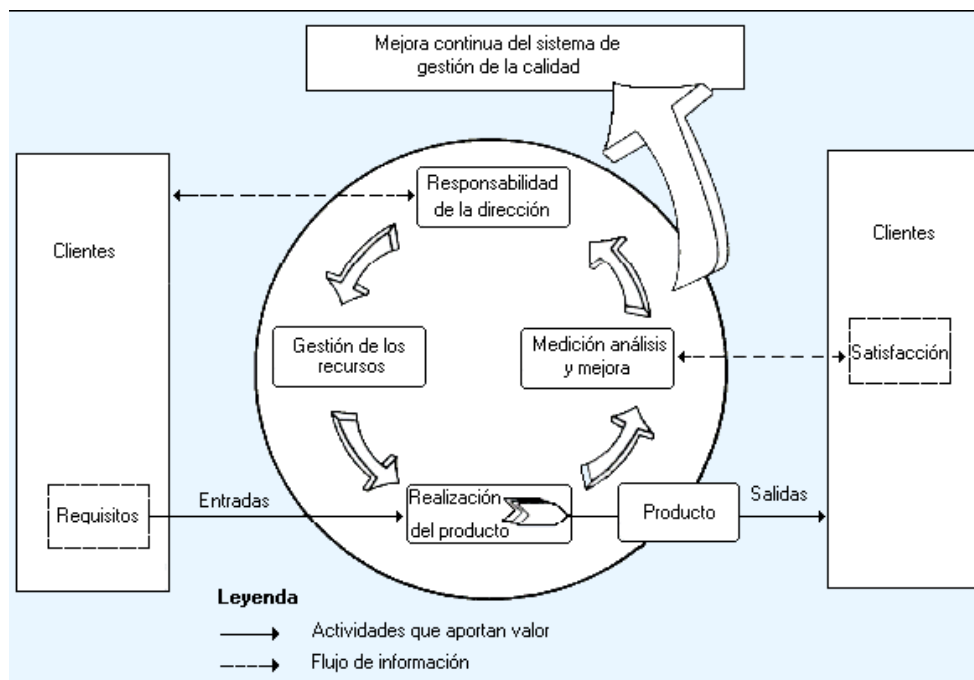
- Todos los estudios contemplados por la Escuela.
- Aquellas titulaciones y certificaciones/homologaciones académicas oficiales conducentes a la expedición de certificados de especialidad marítima por parte de la Dirección General de la Marina Mercante.
- Y dentro de estas titulaciones académicas oficiales, aquellos procesos docentes vinculados directamente con el Convenio y Código de Formación STCW78/95 y demás normativa vigente.

## **3. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS**

### **3.1. GESTIÓN DE PROCESOS**

El Sistema descrito en este Manual se basa en la gestión de procesos, para lo cual se cumplirán los siguientes requisitos:

- Determinar los recursos, métodos y criterios para asegurar el funcionamiento eficiente y el control del proceso docente.
- Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y seguimiento de los procesos.
- Medir, realizar el seguimiento y analizar los procesos identificados.
- Implementar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continuada.



Mediante el mapa de procesos identificamos de forma gráfica los procesos de mayor relevancia que se desarrollan en la Escuela. Esta identificación está realizada siguiendo un criterio básico de aportación de valor, es decir se han seleccionado aquellos procesos en los cuales mediante su seguimiento, medición y mejora vamos a obtener mayor valor añadido al conjunto de la Escuela.

Los procesos mantendrán un seguimiento continuo durante todos los periodos académicos así como una revisión anual desarrollada a modo de acta y dando cumplimiento al punto de "revisión por la dirección" de la norma UNE-EN ISO 9001:2008. Dicho documento será la "**Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad por la Comisión de Garantía de Calidad**", descrito más adelante. Dicha Comisión será quien revisará y propondrá mejoras al sistema de gestión.

Seguidamente se representa un esquema básico de la definición de proceso "Sistema de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados"



Según el esquema anterior, a continuación se presenta el mapa de procesos de la EIMANAR. Para una mayor claridad se han dividido en tres niveles:

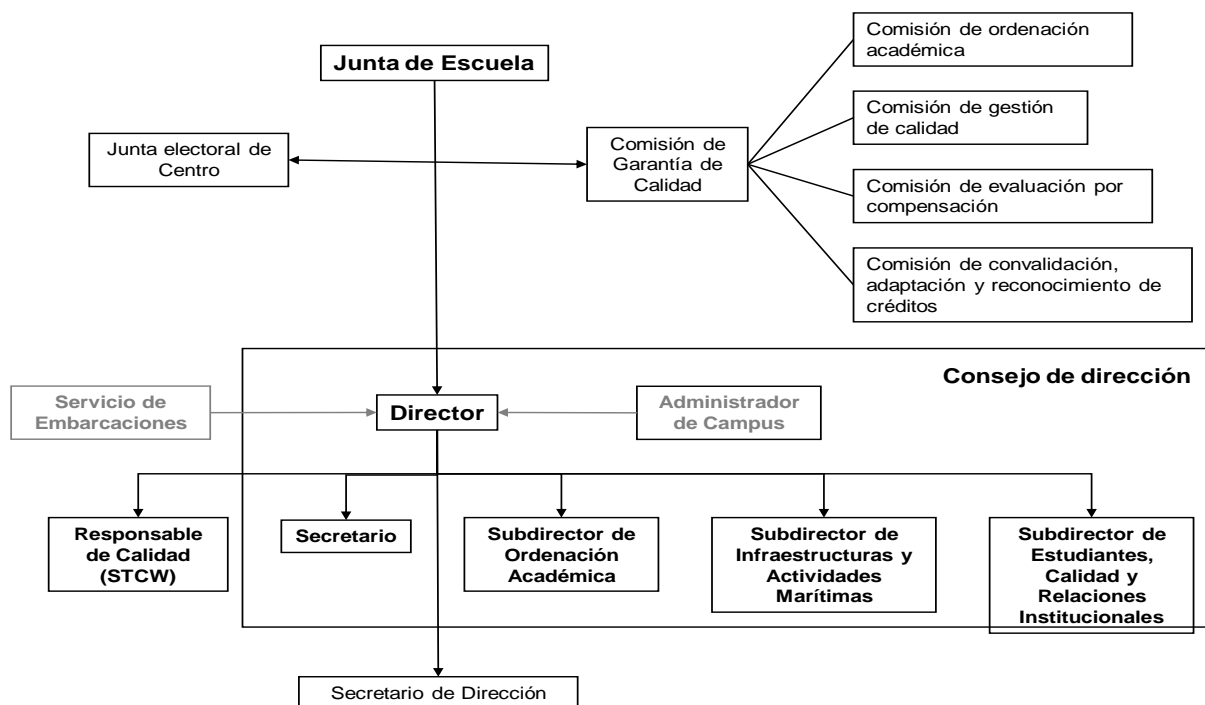
- **Procesos Clave** (operativos o fundamentales): son aquellos procesos necesarios para la prestación de un servicio y/o la materialización de un producto (son la misión y la razón de ser del que presta el servicio). Estos procesos operativos quedan orientados al usuario y aportan un valor añadido.
- **Procesos Estratégicos**: son aquellos procesos de decisión que elaboran directrices de gestión para los demás procesos. En ellos se desarrollan aquellas actividades de planificación de los servicios prestados, y también de análisis, medición y mejora de dichos servicios y/o productos. Generalmente la responsabilidad sobre estos procesos se reserva a los niveles más elevados de la Organización.
- **Procesos de Apoyo**: son aquellos procesos sirven de soporte a los dos anteriores y sin los cuales no se podrían conseguir muchas de las metas de los procesos clave y estratégicos.

### 3.2. MAPA DE PROCESOS



## 4. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDAD

### 4.1. ORGANIGRAMA DE LA EIMANAR. AUTORIDADES



Las autoridades referentes a la EIMANAR se presentan de forma gráfica mediante el Organigrama anterior.

Además la EIMANAR comparte ciertas funciones (procesos) con el resto de Facultades que forman parte del "Centro Andaluz Superior de Estudios Marinos, CASEM". Como en todas las Escuelas y Facultades de esta Universidad existen procesos que son asumidos de manera centralizada por la propia Universidad de Cádiz. Por tanto, aquellas funciones y procesos que NO estén bajo la autoridad y responsabilidad de la propia Escuela, simplemente:

- Se describirá cómo tienen lugar dentro de los órganos universitarios.
- Se explicará cómo acceder a esa información relevante.

#### **4.2. RESPONSABILIDAD**

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad contempla una definición de responsabilidades segregada en cada uno de los procedimientos e instrucciones existentes. Esto quiere decir que todas las responsabilidades para la realización de las actividades afectadas por el Sistema de Gestión de Calidad se encuentran definidas en su procedimiento y/o instrucción correspondiente/s. Basta por tanto realizar la lectura del documento adecuado para poder conocer las diversas responsabilidades para su realización.

Allá donde se considere necesario se integrará una tabla de responsabilidades para la realización de las actividades concretas. Esta tabla indicará la actividad y el responsable de su realización, y será un apartado más del documento de que se trate.

#### **4.3. REPRESENTANTE DEL DIRECTOR EN MATERIA DE CALIDAD**

El Director de la Escuela designará a una persona sobre quien delegará, entre otras, las siguientes responsabilidades y autoridades:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema y cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la Escuela.

Del mismo modo, la Comisión de Garantía de Calidad será la responsable de revisar el sistema de gestión así como de analizar las diferentes propuestas de mejora lanzadas.

La Junta de Escuela aprobará finalmente el sistema de gestión así como los cambios-actualizaciones propuestos en el mismo y decidirá la exposición y publicación del sistema en la página web del centro.

#### **4.4. COMUNICACIÓN INTERNA**

El proceso de comunicación interna de la EIMANAR de la Universidad de Cádiz estará basado en el uso de los mecanismos que a continuación se exponen, con la finalidad de proporcionar información que posibilite la participación de todo el personal involucrado en el sistema de gestión de la calidad, ayude a un mayor compromiso con el logro de los objetivos y la mejora del desempeño de toda la Escuela.

La descripción de medios usados para esta comunicación es la que inicialmente se establece. No obstante, estos medios podrán estar sujetos a modificaciones teniendo en cuenta la mejora de la eficacia y la eficiencia de la propia comunicación.

- Reuniones de Junta de Escuela.
- Reuniones de las Comisiones Delegadas.
- Reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad.
- Paneles informativos.
- Programa de sugerencias del profesorado.
- Página Web-Intranet.
- Correo Electrónico.
- Publicaciones informativas.

#### **4.5. REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD**

La revisión del SGC por la Comisión de Garantía de Calidad, creada por la Dirección a tal efecto, se realizará mínimamente con una periodicidad anual. No obstante, se podrán convocar reuniones extraordinarias a lo largo del curso académico con la intención de revisar el Sistema de Gestión y analizar las propuestas de mejoras existentes.

Al objeto de efectuar un estudio detallado del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad durante la reunión para la revisión se tendrán en cuenta las siguientes cuestiones:

- Revisión de las actas de la última reunión y cualquier acción resultante.
- Resultados de auditorías internas y, en su caso, externas, y las acciones adoptadas al respecto.
- Resumen general de las no conformidades y acciones correctivas adoptadas.
- Análisis de las reclamaciones de los alumnos y de su grado de satisfacción.
- Información sobre acciones preventivas y análisis de su eficacia.
- Seguimiento de la eficacia de los procesos, análisis de su evolución.
- Análisis de la política de calidad y de los objetivos y su consecución. Propuestas de mejoras. Establecimiento nuevos objetivos de calidad.
- Adecuación de recursos existentes y necesidad de otros nuevos.
- Cualquier otro asunto.
- Fijar la fecha de la siguiente reunión y su contenido.

La revisión debe dar lugar a unas conclusiones acerca de:

- Posibles mejoras a introducir en el Sistema y en los procesos que lo requieran.

- Mejoras del servicio de acuerdo con sus especificaciones.
- Estudio de los recursos que serán necesarios para aplicar las reformas propuestas.

## 5. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD

### 5.1. ESTRUCTURA PIRAMIDAL DE LA DOCUMENTACIÓN

Nuestro sistema de Gestión de la Calidad está soportado por una documentación que nos permite, en varios niveles de concreción, describir cómo se desarrollan las actividades en la Escuela, así como dejar constancia documental del desarrollo de las mismas.

La documentación del sistema se puede describir gráficamente mediante una pirámide en la que partiendo desde el punto más elevado con los documentos estratégicos descendemos hacia la documentación funcional y, a medida que descendemos, aumentamos el nivel de concreción de la documentación centrándose en elementos específicos del sistema de gestión de la calidad.



Este Manual de Gestión es preparado por el Responsable de Calidad, revisado por la Comisión de Garantía de Calidad y aprobado por la Junta de Escuela. Asimismo, el Responsable de Calidad es el encargado de su distribución, del archivo de los originales vigentes y de la revisión continua de su vigencia y su actualización si procede.



## 5.2. GENERALIDADES: DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad se ve completado por la siguiente documentación:

- **Procedimientos operativos:** Describen de forma general actividades relacionadas con la gestión de calidad. Los procedimientos operativos establecen las acciones que deben llevarse a cabo para realizar las actividades descritas en éstos, quién ejecuta cada acción y, en la medida que sea necesario, cómo y cuando se deben realizar tales acciones. Los procedimientos son de obligado cumplimiento para las personas que realizan las acciones definidas en ellos.
- **Instrucciones Técnicas:** Describen de forma específica actividades relacionadas con aspectos técnicos de la gestión de la calidad.
- **Formatos e Impresos Modelo:** Son utilizados para registrar la información que se demanda de las actividades reseñadas en los Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Legislación, Normas y otros Documentos vinculantes.** La procedencia es Internacional (O.M.I.), europea (U.E.), nacional (Ministerios competentes en Marina Mercante y Universidades) y de la propia Universidad de Cádiz.
- **Registros:** Son las evidencias de la realización de las diferentes actividades utilizando en la mayoría de los casos Formatos Normalizados. Cuando proceda, los procedimientos harán referencia a los registros de calidad y anexos necesarios para llevar a cabo su ejecución, así como la verificación en el cumplimiento de los mismos. Los inventarios y listados son considerados registros. Se admiten como registros tanto aquellos que estén digitalizados como los impresos en papel o cualquier otro medio de almacenamiento que tecnología permita en cada momento.

El sistema de calidad y sus procedimientos, que son coherentes con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, con los requisitos establecidos en la Orden FOM 1415/2003 y con la Política de Calidad, se implantan para alcanzar los objetivos previstos. El listado de procedimientos es el siguiente:

- PROCEDIMIENTOS GENERALES
- SGC-PG-01 GESTIÓN DOCUMENTAL Y EVIDENCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.
- PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS
  - SGC-PE-01 GESTIÓN DE LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.
  - SGC-PE-02 GESTIÓN, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DEL TÍTULO
  - SGC-PE-03 GESTIÓN DE LOS FORMADORES Y EVALUADORES DE LAS COMPETENCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD\*\*.
  - SGC-PE-04 GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS.

- PROCEDIMIENTOS CLAVES
- SGC-PC-01 GESTIÓN DE EXAMENES Y SISTEMA DE EVALUACION DE COMPETENCIAS DEL SGC.
- SGC-PC-02 GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS Y CURSOS DEL SGC.
- SGC-PC-03 GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS CURRICULARES \*\*.
- SGC-PC-04 GESTIÓN DE LA HOMOLOGACIÓN DE CURSOS DE ESPECIALIDAD DEL SGC.
- PROCEDIMIENTOS DE APOYO
- SGC- PA-01 GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SGC.
- SGC- PA-02 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DEL SGC.
- SGC-PA-03 GESTIÓN DE LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL SGC\*\*

\*\* Estos procesos están parcialmente externalizados (UCA).

### **5.3. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN**

Toda la documentación mencionada anteriormente se encuentra controlada mediante el procedimiento "SGC-PG01- Procedimiento para la Gestión Documental y Evidencias del SGC EIMANAR". Este describe la sistemática que se tendrá que llevar a cabo mediante una serie de tareas:

- Elaborar, revisar, aprobar, distribuir y archivar toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurar que las normas, procedimientos y datos de referencia utilizados en las actividades de la Escuela se encuentran actualizados y vigentes.

### **5.4. CONTROL DE LOS REGISTROS**

El funcionamiento correcto del Sistema de Gestión de la Calidad debe quedar demostrado mediante el uso sistemático de registros. Los registros de calidad son aquellos documentos que evidencian objetivamente la realización de una determinada actividad especificada dentro del funcionamiento del Sistema de Calidad. Todos los registros del sistema de Gestión se encuentran controlados mediante el procedimiento "SGC-PG01- Procedimiento para la Gestión Documental y Evidencias del SGC EIMANAR". Este describe la sistemática para llevar a cabo:

- Qué partes del Sistema de Gestión de la Calidad deben generar registros
- El correcto almacenamiento, codificación e identificación de estos registros
- Los responsables de la custodia, archivo y destrucción
- El tiempo de retención
- Y la disposición (circulación) de los mismos.

Los registros serán los indicadores para las evaluaciones encaminadas a determinar la eficacia del sistema mediante las auditorías internas y las revisiones del sistema.

## 6. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

### 6.1. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EIMANAR

Las Escuelas Superiores de la Marina Civil se integraron en las Universidades españolas a partir de 1988, aunque la Escuela de Cádiz ha sido el centro de mayor tradición en la formación desde tiempos inmemoriales. Por ello, el Director de la EIMANAR, consciente de la importancia de ofrecer una formación de calidad, promueve en su organización seguir el principio de mejora continua.

Por ello esta Escuela ha decidido implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad que confirma esta voluntad y con el que conseguirá un mejor servicio a nuestros usuarios, a través de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 y los requisitos de la Orden Ministerial FOM 1415/2003. Para conseguir de forma continuada este objetivo, la Dirección de la EIMANAR y, en general, toda la organización, se comprometen a cumplir con los siguientes principios:

- Adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios, así como otros que la organización o el propio usuario suscriba, aplicables a las actividades y servicios ofrecidos por la Escuela.
- Llevar a cabo exhaustivos controles sobre la planificación y el desarrollo de la formación que ofrecemos a nuestros usuarios, según los principios de calidad y profesionalidad.
- Establecer un eficiente sistema de gestión, con un enfoque basado en la mejora de procesos, de manera que éstos queden perfectamente definidos, al igual que su secuencia e interacción, donde la responsabilidad de realizar cada proceso, actividad y tarea esté convenientemente asignada.
- Prestar especial atención a la formación y capacitación del personal, asegurándose que todos los usuarios sean conscientes de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- Definir y revisar periódicamente los objetivos de calidad que nos guiarán en el cumplimiento de ésta política y de nuestro sistema de calidad en general.

Por todo ello la EIMANAR se compromete a facilitar todos los medios y recursos necesarios y pone a disposición del público y de todos sus usuarios esta política de calidad, asegurándose de que sea comprendida, implantada, mantenida y actualizada periódicamente para su continua adecuación.

Esta política de calidad será elevada por la Comisión de Garantía de Calidad al Sistema de Gestión de Calidad y aprobada por la Junta de Escuela en una de sus reuniones ordinarias y será puesta en conocimiento de todo el personal de la Escuela usando los medios más apropiados. La política de calidad se ajusta a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos" y a la Orden Ministerial Orden FOM 1415/2003.

La política de calidad permanecerá como un documento anexo al presente Manual del Sistema de Gestión de Calidad con revisiones propias.

Es de destacar que la Dirección dirigirá todos sus esfuerzos a cumplir y superar los requisitos normativos nacionales e internacionales en una doble vertiente:

- En lo relativo a la formación de profesionales náuticos (normativa de obligado cumplimiento surgida de la Organización Marítima Internacional).
- En lo relativo a los requisitos de calidad en el contexto universitario y que provienen del Ministerio competente.

De ello depende su razón de ser y es su deber buscar la excelencia en la calidad de las titulaciones, tanto académicas como profesionales.

## 6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

La política de calidad será el punto de partida para el establecimiento de los objetivos de calidad, que serán acordes con ella y abarcarán todos los niveles de la Escuela que se estimen necesarios. Básicamente se dirigirán a los siguientes apartados:

- La mejora de la calidad, incluida la implicación del personal adscrito a la Escuela con el Sistema de Gestión de Calidad.
- La mejora de los procesos y servicios relacionados con la docencia.
- La mejora de las infraestructuras dependientes de la Escuela.

Los objetivos de calidad serán establecidos, revisados y modificados en las revisiones del Sistema por parte de la Comisión de Garantía de Calidad, que serán ejecutadas según se define en los siguientes apartados. Los objetivos de calidad, por lo tanto, estarán definidos documentalmente en el acta de la revisión de la citada Comisión, pudiéndose usar otros formatos adicionales para realizar el seguimiento de los mismos durante el ejercicio en curso.

## 7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 7.1. GESTIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS

La EIMANAR posee la infraestructura necesaria para dar conformidad con los requisitos aplicables a los servicios que presta. Para ello dispone:

- Edificios, aulas, talleres, simuladores, laboratorios y otros espacios de trabajo e instalaciones asociadas, adecuados a las actividades de la EIMANAR.
- Equipos y materiales empleados en los procesos generales de formación necesarios en cualquier Centro de Enseñanza Superior, incluyendo hardware y software.
- Servicio de Embarcaciones.

Los espacios y estancias antes mencionados que están relacionados con los procesos de enseñanza-aprendizaje deben reunir una serie de condiciones ambientales:

- Iluminación.
- Ventilación y climatización.
- Espacio.
- Orden y limpieza.
- Seguridad.

Para garantizar el estado efectivo de uso de dichas infraestructuras se hace necesaria la gestión de actividades:

- Identificación en inventario del material, espacios y equipos.
- Mantenimiento de toda la infraestructura implicada en el desarrollo de sus actividades necesarias para garantizar la calidad de las titulaciones ofertadas.

Para ello se utilizan los manuales de la maquinaria y equipos y se registra el mantenimiento necesario a cada una de ellas.

## **7.2. RECURSOS HUMANOS**

Las universidades tienen sus propios mecanismos de selección del personal docente marcados por la legislación estatal y autonómica. El sistema universitario garantiza, mediante procedimientos que establece en cada momento, el sistema de acceso para las personas mejor cualificadas para el desempeño de las actividades docentes. Sin embargo, la Escuela tiene la potestad de demandar de los departamentos la actualización del profesorado y del personal de administración y servicios.

Podemos comprobar la cualificación de nuestros recursos humanos en las fichas de personal o CV destinados a tal efecto, así como comprobar el sistema de actualización y demanda formativa que existe siguiendo lo establecido en "SGC-PC02- Procedimiento Gestión Programas y Cursos".

## **8. GESTIÓN DE LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS**

### **8.1. VARIABLES RELACIONADAS CON LA CALIDAD DEL PROCESO FORMATIVO**

La EIMANAR se compromete a mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad con el objeto de garantizar la satisfacción de los usuarios y proveedores de los servicios docentes y la mejora continua del producto de la formación tal y como se definen a continuación. Los requisitos generados para alcanzar tales grados de satisfacción en todos los ámbitos del proceso docente de la Escuela necesariamente han de ser modulados por los requisitos legales, normativos y reglamentarios.

PRODUCTOS DE LA FORMACIÓN

Se identificará como tal el objeto del proceso de transformación denominado docencia

En este caso se hace referencia a las competencias demostradas por los alumnos una vez han transitado por el

proceso formativo. Estas competencias laborales desarrolladas en la formación se refieren a los conocimientos, experiencias y destrezas alcanzados por el alumno. La Escuela y la Universidad en general se encarga de la transformación de individuos sin instrucción (el "input" = alumnos matriculados en la Escuela) actitudes, destrezas, valores y conocimientos, hasta convertir a los alumnos (sujetos transformados mediante el proceso docente) en profesionales y técnicos superiores competentes (el "output" = profesionales marítimos competentes).

#### CLIENTES EXTERNOS

Se identificará como tal (o únicamente "CLIENTE") a los beneficiarios de la calidad del proceso de enseñanza de la EIMANAR y que son ajenos a la Universidad.

La sociedad es nuestro cliente principal. En general, las empresas navieras y en menor medida otras empresas relacionadas directamente con el negocio marítimo a las que suministramos futuros profesionales. Calidad se denomina en este contexto a la mejora continua de las características y cualidades distintivas de nuestro "PRODUCTO DE LA FORMACIÓN" hasta lograr satisfacer las necesidades del cliente, todo ello teniendo en cuenta la especificidad de un mundo marítimo globalizado y cambiante.

El alumno en determinadas fases del proceso educativo es cliente de nuestros servicios. En definitiva, él será el primer interesado en recibir una enseñanza de calidad.

#### "PROVEEDORES INTERNOS" y "CLIENTES INTERNOS"

Se identificarán como tales a los distintos agentes dentro de la Universidad cuya última finalidad es planificar, organizar y administrar una docencia de calidad.

Los profesores y los departamentos son "PROVEEDORES INTERNOS" de un servicio docente para su "CLIENTE INTERNO", que es la propia EIMANAR. A su vez ambos protagonistas intercambiarán sus papeles.

Los servicios centrales de la Universidad de Cádiz son "PROVEEDORES INTERNOS" de un servicio de gestión de los recursos y servicios administrativos para su "CLIENTE INTERNO", que es la propia EIMANAR. A su vez ambos protagonistas intercambiarán sus papeles.

## **8.2. PROCESOS GESTIONADOS DE MANERA CENTRALIZADA POR LOS SERVICIOS DE LA UCA**

La relación de actividades y procesos que la EIMANAR tiene delegadas en los servicios centrales de la propia Universidad de Cádiz se describen en los propios procedimientos como resultados y transferencias de entradas y salidas de conocimiento. Estas actividades y procesos están encomendadas a la Universidad de manera reglamentaria y sólo se describirán someramente los mecanismos internos de ejecución, y en todo caso se hará mención del procedimiento, norma o reglamento en cuestión. Asimismo se hará mención expresa de los formatos de documentos y páginas WEB interactivas que gestionan distintos procesos.

### **8.3. SISTEMA ORIENTADO A LOS PROCESOS Y PRODUCTOS DE LA FORMACIÓN**

Habiendo sido identificado el usuario principal se traza una estrategia encaminada a la mejora continuada de los productos de la formación:

- Garantizar que el diseño de los productos de la formación sean conformes a las necesidades de los usuarios.
- Garantizar que el diseño de los productos de la formación se adecúen a los requisitos normativos y legales.
- Llevar a cabo los procesos adecuados para lograr que las características de los productos de la formación fijadas en los dos puntos anteriores se mantengan:
  - Control de la calidad y evaluación de las desviaciones.
  - Tomar medidas necesarias para corregir dichas desviaciones.
- Mejora de la calidad:
  - Establecer una infraestructura capaz de asegurar mejoras sistemáticas de calidad.
  - Responsabilizar de la implementación de los proyectos de mejora de la gestión y administración de la calidad a todas las personas dentro de la organización de la EIMANAR.

Orientar el Sistema de Gestión de Calidad a los procesos formativos permitirá garantizar positivamente las siguientes cuestiones:

- No se trabaja de espaldas al mercado laboral marítimo para definir las necesidades de formación. El C.V. de los egresados atiende realmente las necesidades del mercado objetivo.
- Los docentes y personal administrativo y técnico son competentes y realizan su labor adecuadamente.
- Los procesos de ingreso, enseñanza-aprendizaje, evaluación y graduación son llevados a cabo de forma satisfactoria.

Orientar el Sistema de Gestión de Calidad a los productos de la formación permitirá garantizar que el trabajo en el que la persona desarrollará su vida laboral estará relacionado con las competencias incluidas en el proceso formativo.

En este enfoque no se analiza el proceso, sino más bien la evaluación del resultado a que conduce el proceso formativo, y este resultado se mide verificando si la persona posee las competencias que el proceso formativo ofreció desarrollar.

### **8.4. GESTIÓN DEL ALUMNADO**

La Universidad de Cádiz tiene implementada una sistemática para el tratamiento del alumnado durante las fases del proceso educativo. Siguiendo la terminología de este capítulo son variados los procesos implicados en este apartado.

Desde el punto de vista del servicio, el historial (trazabilidad) comprende desde que se matricula por primera vez hasta que sale como egresado, e incluso (en algunos casos) su seguimiento posterior. En cuanto al alumno como cliente habrán de concretarse y garantizarse los servicios de

comunicación y apoyo para el proceso de enseñanza - aprendizaje que le permitan obtener con éxito su grado académico y profesional y facilitando su integración en el mundo laboral. Las palabras clave en este capítulo son: "buenos canales de información" que faciliten información clara e inmediata al alumno-cliente y "soporte y apoyo institucional" que proporcione vías eficaces para la interacción con el alumno-cliente en el tratamiento de dudas, quejas y cualquier otra diligencia administrativa. Todo ello quedará recogido por los procedimientos claves y apoyo.

Básicamente podemos dividir este apartado en los siguientes aspectos diferenciados, los que son responsabilidad de la Universidad y los que son potestad de la propia EIMANAR:

#### Responsabilidad de la UCA

- **COMUNICACIÓN DE LA OFERTA EDUCATIVA.** Aspectos de comunicación y divulgación de la oferta educativa, del que forman parte los documentos donde se presentan los servicios educativos de la Escuela y los medios materiales y humanos de que dispone como medio de publicitarse y presentarse ante el público y otras instituciones. Siguiendo esta línea será imprescindible publicitar ampliamente la titulación y dar a conocer la descripción de los perfiles académicos y profesionales de las enseñanzas náuticas en la Universidad de Cádiz trabajando coordinadamente con la Unidad de Acceso de la Universidad de Cádiz.
- **PREINSCRIPCIÓN.** Los alumnos que han solicitado el ingreso en la Escuela confirman su preinscripción según lo establecido en la normativa de gestión para las enseñanzas. Las listas de admisión se publicitan por los canales que la UCA señala a tal efecto. Los criterios para la resolución de recursos sobre admisión se recogen en la normativa de la UCA.
- **MATRICULACIÓN.** El proceso de matriculación se describe en la normativa de gestión para las enseñanzas. En dicha normativa se indican las distintas posibilidades de matriculación, los requisitos para cada una de ellas, las fechas de matriculación, la documentación requerida, los precios y otros aspectos relevantes.
- **PROGRAMA DE RECEPCIÓN Y ORIENTACIÓN PARA NUEVOS ALUMNOS.** Donde se recoge el proceso de recepción oficial de los alumnos de primer curso de todas las titulaciones oficiales trabajando coordinadamente con el Vicerrectorado de Alumnos.
- **LA GESTIÓN DE LOS EXPEDIENTES ACADÉMICOS.**
- **APOYO Y RELACIONES CON EL ALUMNADO.** Que recoge y documenta aspectos tales como:
  - Los canales de comunicación institucional.
  - La gestión de las pruebas de conjunto académicas.
  - El tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones según la sistemática normalizada por la UCA.
  - La responsabilidad de las prácticas externas.

#### Responsabilidad de la EIMANAR

- **APOYO Y RELACIONES CON EL ALUMNADO.** Que recoge y documenta aspectos tales como:



- La gestión de las prácticas externas.
- APOYO Y RELACIONES CON LOS EGRESADOS. Que recoge y documenta aspectos tales como:
  - La gestión de las pruebas de conjunto profesionales cuando proceda.
  - La gestión de las prácticas para las titulaciones profesionales.

## **8.5. GESTIÓN DE LAS TITULACIONES**

El desarrollo curricular, adaptación y evolución de los planes de estudios oficiales y el diseño y creación de otros nuevos son labores realizadas por la Junta de EIMANAR; estas actividades serán realizadas de forma coordinada con la Universidad de Cádiz. El procedimiento está diseñado para determinar los requisitos especificados por los clientes, los de tipo legal y reglamentario aplicables y cualquier otro que sea necesario para llevar a cabo una correcta planificación de cada una de las titulaciones.

## **8.6. GESTIÓN DEL PROCESO DOCENTE**

La Dirección de la EIMANAR asegurará el cumplimiento de los objetivos académicos y/o programaciones del "diseño y desarrollo de la docencia" en de cada una de las asignaturas que componen el Plan Docente de cada una de las Titulaciones. El diseño de la docencia y su desarrollo está dentro de la libertad de cátedra y dentro del ámbito de los departamentos. La gestión de todo el Proceso Docente propiamente dicho exige el seguimiento de una serie de actividades tales como la planificación, revisión, validación, seguimiento y control de los Procesos Docentes.

Las actividades de planificación y su revisión llevadas a cabo por los proveedores de servicios externos (departamentos) conllevan una serie de pasos:

- Planificación Docente del servicio o desarrollo de la actividad docente. Programa detallado en el que se recoge para el curso académico correspondiente el calendario académico, los horarios de clase y de tutorías, así como las fechas de exámenes, etc.
- Guía docente. Incluirá el programa de cada asignatura, elaborado y aprobado en el departamento en el que se desarrollan los descriptores definidos en los planes de estudios homologados de cada titulación. La Escuela tiene competencias para ampliar y coordinar estos descriptores y enviar a los departamentos las necesidades formativas que cada asignatura debería cubrir, además puede imponer criterios de coordinación entre asignaturas y que detalla los siguientes aspectos:
  - Profesor responsable.
  - Objetivos: En el caso de STCW estos podrían, en gran medida, ser propuestos por la Escuela.
  - Desarrollo del programa de la asignatura.
  - Sistema de evaluación.
  - Bibliografía básica de la asignatura.
  - Otras actividades docentes.

Al final de todo el proceso es la propia EIMANAR la que canaliza los resultados obtenidos y el grado de satisfacción, conforme a criterios de evaluación basados en el análisis de los informes y partes de incidencias docentes y otros indicadores.

### **8.7. HISTORIAL DEL PROCESO DOCENTE (TRAZABILIDAD)**

La trazabilidad (rastreadabilidad) es aquella capacidad que posee una determinada entidad para rastrear y reconstruir el historial de los procesos aplicados a un producto mediante un método de identificación válido. Cualquier proceso de trazabilidad se divide a su vez en dos partes:

- La configuración del historial mediante herramientas y procedimientos adecuados.
- La explotación de la información suministrada por las herramientas de trazabilidad diseñadas. Por ejemplo, ser capaz de determinar todos aquellos datos que pudieran ser relevantes ante un fallo o la detección de una no conformidad, con objeto de descubrir el origen del problema (método mal concebido, deficiencias en el plan de estudios, deficiente evaluación, debilidades de un formador, etc.) que pudiera haber originado tal disconformidad y de esta forma establecer todos aquellos productos (alumnos y egresados) que pudieron haber sido afectados.

Desde el punto de vista de la Escuela como institución formativa la trazabilidad afecta a:

- El alumno. Este proceso incluye la identificación y valoración del alumno a su ingreso en la Escuela (selectividad, pruebas particulares para la caracterización del alumno a la entrada del proceso, etc.), debe incluir también el seguimiento y evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno (el expediente académico) y, al final, su integración en el mercado laboral.
- Las relaciones con clientes y proveedores.
- Los equipos y productos que afectan directamente a la formación.

Así mismo, son imprescindibles en un proceso de trazabilidad:

- Una codificación rigurosa y exhaustiva.
- La identificación unívoca de un producto o documento.
- Los intercambios de información entre distintos agentes de la cadena, dentro o fuera de la misma institución.
- La documentación concerniente sólo a los registros de calidad implicados en la trazabilidad.

### **8.8. GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

La Escuela no realiza compras de medios materiales ni de servicios, ni subcontrata nada que pueda repercutir sobre la calidad de la formación y su evaluación. Todas las compras que tengan esta consideración son realizadas por la UCA y siguen la normativa específica que en este sentido existe.

## **9. MECANISMOS DE ANÁLISIS, MEDICIÓN Y MEJORA**

### **9.1. GENERALIDADES**

La Dirección de la EIMANAR de la Universidad de Cádiz dispone de una sistemática que emplea para la: Definición, planificación e implementación de los procesos siguientes:

- Seguimiento.
- Medición.
- Análisis.
- y Mejora.

Estos procedimientos son necesarios para demostrar:

- La conformidad de sus procesos y servicios prestados.
- La conformidad de su Sistema de Gestión de la Calidad.
- La garantía de la mejora continua y la satisfacción de los clientes y proveedores de los servicios docentes y la mejora continua del producto de la formación.

### **9.2. MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS Y OTROS BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS**

Para conocer el grado de satisfacción de los agentes que reciben de forma directa o indirecta nuestros servicios educativos, la EIMANAR desarrollará una sistemática que defina el método a emplear para la recopilación de la información así como la forma de analizar dicha información. Esta sistemática estará desarrollada en un procedimiento específico denominado "SGC-PA-03 Procedimiento para la Gestión de la Satisfacción del Usuario".

### **9.3. AUDITORÍAS INTERNAS**

Se realizarán evaluaciones periódicas para verificar que todos los procesos y actividades relativas al Sistema de Gestión de Calidad cumplen con las condiciones definidas por la Norma UNE EN ISO 9001:2008 y los documentos del propio Sistema de Gestión de Calidad de la EIMANAR, determinando su efectividad y estableciendo las acciones correctivas, preventivas y de mejora que pueden derivarse de dichas evaluaciones internas.

Asimismo, en el momento en que la Escuela obtenga su certificación bajo los requisitos de la Orden FOM 1415/2003, se compromete a ser auditada internamente con una frecuencia anual. Las auditorías internas se proyectan en torno a un Plan de Auditorías cuyas características quedan incluidas dentro del procedimiento "SGC-PA-01 Procedimiento de Auditorías Internas".

#### **9.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

La Dirección de la EIMANAR controla el grado de calidad del desarrollo del proceso de docencia mediante los indicadores establecidos para cada proceso. Para tal efecto se pondrá en marcha un panel de indicadores donde se llevará el seguimiento de los mismos. En caso de no alcanzar los resultados previstos se establecerán las acciones correctivas adecuadas para asegurar nuevamente la conformidad con el proceso de docencia.

Todos los procesos identificados anteriormente serán objeto de seguimiento. Para esto los procesos estarán definidos en fichas individuales que permitan conocer su propietario, alcance, responsabilidades, documentos asociados, indicadores y objetivos. Cada proceso será objeto de seguimiento continuado por su propietario según la sistemática elegida por cada uno, así como de una revisión general anual durante el desarrollo de la revisión del Sistema por la Comisión de Garantía de Calidad. Será en este momento en el que se determine la correcta evolución del mismo hacia los objetivos marcados así como las modificaciones oportunas como consecuencia de una propuesta de mejora.

#### **9.5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS**

Para el seguimiento de las actividades planificadas se desarrollará un procedimiento específico en el que se detalla como se realizará dicho seguimiento cuya denominación es "SGC-PE02- Procedimiento Gestión, Seguimiento-Evaluación y Mejora del Título del SGC".

#### **9.6. CONTROL DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES (NO CONFORMIDADES)**

##### **Incidencias**

Una incidencia surge de la detección de un incumplimiento de lo previamente planificado y puede ser detectada en cualquier proceso del Sistema de Gestión de Calidad y en cualquier momento del desarrollo del proceso de docencia. Básicamente existen tres vías de detección de no conformidades en la prestación de servicios por parte de la EIMANAR de la Universidad de Cádiz.

1. Como consecuencia de desviaciones detectadas en auditorías internas y, en su caso, externas; o durante el transcurso de una revisión del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Comisión de Garantía de Calidad.
2. Durante la prestación normal del servicio, de las derivadas de reclamaciones, sugerencias de mejora y quejas generadas por cualquiera de los protagonistas integrantes del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Durante las actividades rutinarias de seguimiento de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad y de todos los procesos y servicios integrados en el mismo.
4. En particular de la información proveniente de los partes de incidencias docentes.

Toda incidencia debe ser notificada, registrada y abiertas diligencias, analizada en sus causas, en su alcance y consecuencias, corregida si se considera necesario, vigilada la consecución de las

correcciones propuestas y, cuando se detecte que las acciones correctivas han surtido efecto, cerradas.

Todo el mecanismo de registro de incidencias se realizará de forma coordinada con la UCA y la normativa existente que regule su funcionamiento.

## **Reclamaciones**

La EIMANAR, como entidad destinada a la prestación de servicio público, dispondrá de los mecanismos que reglamentariamente estén regulados para el registro de todas las reclamaciones que se deseen interponer como consecuencia de un incumplimiento en la realización de nuestros servicios. Estas reclamaciones, además de seguir el trámite anteriormente descrito, serán tratadas según el mecanismo de análisis de incidencias.

Ambas sistemáticas estarán descritas en el procedimiento de apoyo "SGC-PA02- Procedimiento para la Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas del SGC".

## **9.7. ANÁLISIS DE DATOS**

La EIMANAR tiene establecidos métodos de recopilación y análisis de información necesaria para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema gestión de calidad. Es igualmente necesario que del análisis de esa misma información puedan identificarse también las posibles mejoras del sistema. Dicha información se tratará estadísticamente con objeto de evaluar la eficacia del sistema y lograr la mejora continua. Se estudiarán desviaciones, tendencias y cualquier parámetro que resulte esclarecedor para evaluar la salud del Sistema de Calidad.

Datos que pueden ser interesantes en cuanto a la inclusión en estos análisis estadísticos son:

- Medida de la satisfacción de los clientes.
- Información sobre el seguimiento del servicio.
- Reclamaciones y sugerencias. Estado en el que se encuentran las incidencias, número de las mismas, categorización e importancia.
- Otros indicadores adoptados que puedan evaluar la calidad de todos los procesos y actividades implicados en el Sistema de Calidad de manera tanto cuantitativa como cualitativa.
- Benchmarking.
- Resultados académicos.

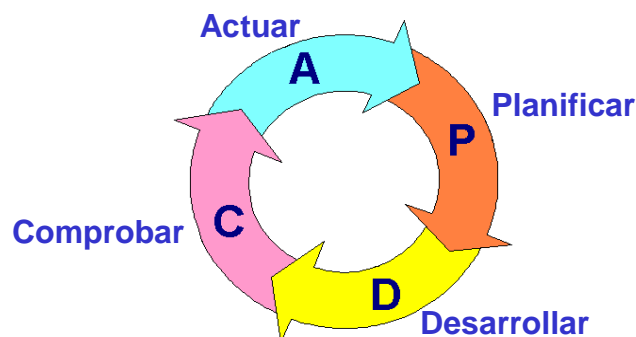
## **9.8. ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

La EIMANAR tiene establecido un sistema que permite emprender acciones correctivas, preventivas y de mejora para eliminar o prevenir la aparición de no conformidades y reclamaciones, así como para optimizar el Sistema de Gestión de Calidad y todos sus procesos.

La sistemática referente a acciones preventivas y correctivas esta descrita en el procedimiento general "SGC-PA02- Procedimiento para la Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas del SGC".

### 9.9. MEJORA CONTINUA

La Escuela mantendrá en todo momento un proceso de mejora continuada que permita identificar oportunidades de mejora que conlleven un aumento de la eficacia/eficiencia de las actividades desarrolladas y, por tanto, de la satisfacción de nuestros servicios. El sistema de mejora estará basado en un esquema según la definición del círculo de mejora continua que se presenta a continuación.



Las oportunidades de mejora se pueden obtener a través de la manipulación y control de diversos parámetros y fuentes de información. Ambos forman la base para la búsqueda de una mejora continuada.

- **1. (P) Actividades de planificación (Diseño del Sistema de Mejora Continua):**
  - Revisión del SGC por parte de la Comisión de Garantía de Calidad encargada ¿Son los procesos involucrados capaces de cumplir las necesidades de los clientes?
  - El replanteamiento y actuación sobre los objetivos y la política de calidad.
  - Recopilar los indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos periódicamente.
  - Planificación de los servicios educativos. Implicar al personal.
- **2. (D) Actividades de desarrollo (Implementación interna del Sistema de Mejora Continua):**
  - Ejecución de los procesos planificados.
  - Implementar la mejora y verificar las causas de los problemas.
- **3. (C) Actividades de comprobación (Evaluación del funcionamiento del Sistema de Mejora Continua):**
  - Auditorías de calidad y de las revisiones del SGC por la Comisión de Garantía de Calidad ¿Se han alcanzado los resultados deseados? ¿Qué queda aún por resolver?
  - Los resultados de los análisis de los datos con fines estadísticos.
  - Las incidencias detectadas.
  - Seguimiento de procesos.

- Seguimiento de los servicios educativos.
- **4. (A) Actividades de actuación (Puesta en marcha de los procesos de mejora):**
  - Revisión del SGC por la Comisión de Garantía de Calidad.
  - Las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora implantadas e incorporadas a los procesos.
  - Las sugerencias aportadas por las distintas partes interesadas en el proceso de docencia (Equipo de dirección, docentes, personal de administración y servicios y alumnos).
  - Comunicar la mejora a todos los integrantes de la Escuela.

