



FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE AUDITORÍA

**“DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN
BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 PARA DEPARTAMENTO ACADÉMICO DEL
INSTITUTO PROFESIONAL ESCUELA MARINA MERCANTE PILOTO PARDO, AÑO
2017”**

Tesis para optar a Título de Contador Público Auditor y al Grado de Licenciado en
Sistemas de Información Financiera y Control de Gestión.

Tesista : Carolina Rojas Cifuentes

Profesor Guía : Alfredo Díaz Aguilera

Valparaíso, Marzo 2018

Dedico mi logro, a mi Familia, que es lo más preciado que tengo, por apoyarme y darme fuerzas en este recorrido que ha llegado a su fin. Mamá, Mili.

A mi Papá que lamentablemente no está conmigo, pero que siempre confió en mis decisiones. Al cielo un abrazo enorme.

Agradecer a la Universidad, a los profesores que son quienes te forman y en especial a mi Profesor Guía por su apoyo, y colaboración en esta investigación.

Y a quienes contribuyeron en este logro y que siempre tuvieron palabras de apoyo. Gracias Infinitas.

INDICE

RESUMEN.....	1
MARCO TEÓRICO	2
CAPITULO I.....	2
1.1. DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	2
1.2. ISO	7
1.3. ESTRATEGÍA PARA IMPLEMENTAR LA ISO 9001.....	22
1.4. CERTIFICACIÓN	23
1.5 MANTENIMIENTO.....	30
CAPITULO II	31
ANTECEDENTES GENERALES DE INSTITUTO PROFESIONAL PILOTO PARDO	31
2.1. RESEÑA HISTORICA DE LA INSTITUCIÓN	31
2.2. VISION	31
2.3. MISION.....	32
2.4. OBJETIVO GENERAL	32
2.5. ORGANIGRAMA.....	32
2.6. POLÍTICA:	33
2.7. DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	33
2.8. OBJETIVOS DE CALIDAD IP PILOTO PARDO.....	33
CAPITULO III.....	35
REQUISITOS RELEVANTES PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)	35
3.1. PROCEDIMIENTO DISEÑO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD.....	35
3.2. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	36
3.3. AUDITORIA INTERNA.....	37
3.4. REVISION DE LA DIRECCIÓN.....	38
3.5. MEJORA.....	39
3.6. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	40
PLANTAMIENTO DEL TEMA	42
OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	43
OBJETIVO GENERAL:	43

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	43
METODOLOGÍA.....	44
Etapa 1: Recopilación de información:.....	44
Etapa 2: Sistematización de la Información	44
Etapa 3: Elección de sujeto de investigación	45
Etapa 4: Aplicación de la técnica de recogida de datos	45
Etapa 5: Criterios de calidad	46
Etapa 6: Tabulación y Análisis de los Resultados	47
Etapa 7: Discusión de los Resultados.....	47
Etapa 8: Conclusión.....	47
ANÁLISIS	48
ANÁLISIS FODA.....	48
ANÁLISIS SISTEMA DE GESTIÓN (Anexo N°1)	49
DISCUSIÓN.....	51
CONCLUSIÓN.....	52
BIBLIOGRAFIA.....	54
ANEXOS.....	55
ANEXO N° 1: SISTEMA DE RED POR CATEGORÍAS.....	56
ANEXO N° 2: ENTREVISTA N° 1	57
ANEXO N° 3: ENTREVISTA N° 2	60
ANEXO N° 4: ENTREVISTA N° 3	63
ANEXO N° 5: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	66
ANEXO N° 6: SELECCIÓN Y ACREDITACIÓN PROFESORES	84
ANEXO N° 7: IMPLEMENTACIÓN Y ACREDITACIÓN CURSOS	93
ANEXO N° 8: EJECUCIÓN DE CURSOS.....	99
ANEXO N° 9: ELABORACIÓN PROGRAMA ACTIVIDADES.....	105

RESUMEN

La calidad, hoy en día es un tema importante en cada empresa, ya que cada una de ellas busca mejorar continuamente, para traer consigo beneficios para la institución, ya que esta provee de un sello característico, el que se ve reflejado en su situación financiera.

Esto se debe a que el consumidor de hoy, está cada vez más informado y exigente en lo que espera y desea del servicio que le es otorgado; y su vez éste mismo premia a las compañías, seleccionándolas sobre otras y resaltando las que están certificadas por algún organismo, lo que les brindan un respaldo y seguridad.

Por ello, para el trabajo de Título se busca entregar los procedimientos estandarizados para implementar la Norma ISO 9001:2015, la cual corresponde a una Normativa de Calidad, de la familia de las ISO 9000. La empresa con la cual se trabajó para realizar el análisis de su situación y proponer procedimientos, es el Instituto Profesional Escuela Marina Mercante Piloto Pardo específicamente en el departamento Académico.

En toda organización se debe tener presente que sus políticas, planificación estratégica y desarrollo organizacional, deben estar alineadas entre sí para por cumplir los objetivos propuestos y establecidos, para lograr el éxito de la empresa. Para este trabajo se efectuará un análisis de la Institución involucrada con el fin de entregarle mejoras para los procesos empleados en el Departamento Académico, estandarizando los procedimientos con el fin de certificarla y que obtenga valor la empresa y se diferencie respecto a la competencia.

MARCO TEÓRICO

CAPITULO I

1.1. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Al comenzar con esta investigación se debe tener prioridad de su trasfondo para un mejoramiento continuo para la empresa involucrada; primero se iniciará con la explicación general de los conceptos involucrados en el presente trabajo, con el fin de explicar los conceptos y definiciones a utilizar para el desarrollo del proyecto.

➤ **Concepto de Calidad**

El Concepto “calidad” ha evolucionado a lo largo del tiempo, por lo que hay diversas miradas para una misma planteamiento, de acuerdo a los cuatro autores,

- **W. EDWARDS DEMING**

Estadístico y Profesor, licenciado en física y doctor en física matemática. Al inicio de su carrera se dedicó a trabajar sobre el control estadístico de la calidad, dictó conferencias sobre control estadístico de la calidad. Considerado en general como el máximo experto en gestión de calidad. Uno de los trabajos más valorados realizados, son los 14 principios sobre la calidad, los cuales fueron pilar para el desarrollo de la calidad.

Según Deming, la calidad es *“un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”*. (Evans & Lindsay, 2005) .El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos.

- **JOSEPH JURAN**

Joseph Juran (1904) nació en Rumania y llegó a Estados Unidos en 1912. Colaboró con la Western Electric en la década de 1920, en la época en que fue pionera del desarrollo de los métodos estadísticos para la calidad. Trabajó durante mucho tiempo en empresas como ingeniero industrial y, en 1951, realizó la mayoría de los trabajos de redacción, edición y publicación del Quality Control Handbook. Este libro, uno de los manuales de

calidad más completos jamás escritos, se ha revisado varias veces y sigue siendo un libro de consulta muy popular, en el que propone 10 medidas para la mejora de la Calidad.

Para Juran, la calidad se define como “*la adecuación al uso*”, (Juran & Gryna, 1993), esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

- PHILIP B. CROSBY

Vicepresidente corporativo de calidad de International Telephone and Telegraph (ITT) durante 14 años, después de abrirse camino desde el puesto de director de líneas. Cuando salió de ITT, estableció la empresa Philip Crosby Associates en 1979 para desarrollar y ofrecer programas de entrenamiento y capacitación. También es autor de varios libros famosos. Su primer libro, “Quality is free” fue el responsable de que los altos directivos de las corporaciones estadounidenses prestaran atención a la calidad. La esencia de la filosofía de la calidad de Crosby se resume en lo que él llama los “Absolutos de la administración de la calidad” y los “Elementos fundamentales de la mejora”.

La idea principal que aporta Crosby, es que *la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad*. (Crosby, 1987). Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es “*Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos*”

- KAORU ISHIKAWA

Ishikawa estaba interesado en cambiar la manera de pensar de la gente respecto a su trabajo. Para él, la calidad era un constante proceso que siempre podía ser llevado un paso más. La mayor contribución de Ishikawa fue simplificar los métodos estadísticos utilizados para control de calidad en la industria a nivel general. A nivel técnico su trabajo enfatizó la buena recolección de datos y elaborar una buena presentación, también utilizó los diagramas de Pareto para priorizar las mejoras de calidad, también que los diagramas de Ishikawa, diagramas de Pescado o diagramas de Causa y Efecto.

“De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”
(Méndez Rosey, 2013)

La calidad ha pasado a ser una alternativa importante para subsistir por parte de las empresas que ven en ella una ventaja competitiva, ésta supone ofrecer un producto y/o servicio con mejores atributos, que se realiza en parte a la mejora productiva que se da al implementar un sistema de calidad en la empresa. Debe ser planificada a largo plazo, de hecho, ahorra dinero a las empresas debido a que supone una mejora de la productividad y una reducción de los costos para las mismas, para ello se han creado diferentes sistemas y métodos para aumentar la calidad tanto en el proceso productivo como administrativo, llevándolo a ser más eficiente e insertarse en el mercado con mayor posibilidad de éxito, para la misma.

➤ **Concepto Sistema de Calidad**

Para administrar lo concerniente a calidad aparecen los sistemas de calidad, éstos consisten en la estructura organizativa, responsabilidades, procedimientos, los procesos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad, ésta se aplica en todas las actividades realizadas en una empresa y afecta a todas las etapas.

Los sistemas de calidad varían de una empresa a otra, debido a que están influenciados por las prácticas de cada organización que están definidas en sus estrategias como empresa en las diferentes áreas del negocio.

La calidad ha evolucionado de acuerdo a los requerimientos y exigencias en las distintas épocas, además de los desarrollos de toda índole que va desde la simple inspección del producto terminado, hasta rigurosos procedimientos de verificación de lo realizado en todas las etapas, ya no sólo en la parte productiva. Dichas etapas van desde la recepción del pedido, diseño, materias primas, compras, almacenaje, producción, venta hasta el servicio postventa del producto y/o servicio. (Chiavenato, 2000)

Un sistema de calidad comprende tanto a la organización completa como las responsabilidades y los procedimientos necesarios para crear confianza en que lo realizado está de acuerdo a lo estipulado en cuanto a las labores y requerimientos. En este sistema queda materializado en base documental, las especificaciones en la forma de realizar las tareas en cada una de las etapas de la actividad, haciendo énfasis en las responsabilidades y los recursos a utilizar en el desarrollo de la misma.

La utilización de los sistemas de calidad en el ámbito empresarial a nivel mundial, data desde años posteriores a la segunda Guerra Mundial, cuando las organizaciones de diversos sectores industriales, veían la necesidad de una evolución y crecimiento, para conseguir el nivel deseado de calidad en sus productos y servicios, lo que lleva a implementar estos sistemas con la finalidad de reducir costos y aumentar la calidad mediante el continuo control en todas las etapas involucradas de la actividad en cuestión.

Para la realización de los controles las personas cuentan con documentos que indican la forma de realizar las labores, y en donde se deben registrar los resultados de las actividades realizadas para un efectivo control, siendo este el aseguramiento de la calidad que da garantía de la misma en el proceso entero.

La implementación de sistemas de calidad ha adquirido importancia, así mismo la certificación, ya que se han convertido en sinónimo de seguridad para todas las partes relacionadas con la empresa. Debido a que tanto los productos comercializados como los servicios prestados, han de cumplir con los requisitos exigidos por los clientes; lo que lleva a que entre las mismas empresas que se brindan servicios o comercializan productos se exige éste tipo de aseguramiento de calidad. (Pérez Rodríguez, 2013)

1.1.2. ORIGEN DE LAS NORMAS DE CALIDAD

El origen de las Normas de Calidad se remonta hacia épocas muy lejanas cuyas definiciones más antiguas de calidad han influido sobre la que actualmente se conoce. Ejemplos claro de lo señalado anteriormente son: El ábaco utilizado por los Fenicios hace 3500 años, el codo usado por los Egipcios, las unidades de medida desarrolladas por los Romanos, y así encontrar en la civilización occidental muchas manifestaciones de lo que fueron medios para la instauración de Sistemas de Aseguramiento de Calidad. En la Edad Media, con la aparición de los primeros gremios artesanales en Europa, se inicia el concepto de entrenar al personal, para el logro de destrezas específicas, lo que

consistía en colocar a un joven aprendiz al lado de un artesano calificado, el joven quien debía aprender las labores viendo el trabajo del artesano siendo esta la manera de entrenar de la época para diferentes actividades; este tipo de práctica prevalece hasta el día de hoy en muchas empresas. Adicional al concepto de entrenamiento, el artesano era responsable del desempeño y confiabilidad del producto que se despachaba; esto quizá sea el ejemplo más antiguo de lo que hoy en día se denomina Calidad. La persona que diseñaba y fabricaba un producto que se desempeñaba bien, en cuanto a su funcionamiento y requerimientos, podía prosperar y ser importante. En el siglo XVII la Armada Británica, contrató a Samuel Pepys, de oficio secretario, quien modernizó la fuerza naval y creó los fundamentos para lo que posteriormente fue la armada Británica. Además, introdujo el concepto de Procura para definir normas en el almirantazgo, siendo éste el primer ejemplo de lo que en tiempos modernos se conoce como Evaluación de Compradores. Los productos que adquiría la Armada estaban fuera de especificaciones, no llegaban a tiempo o tenían que ser reemplazados. Al normalizar todo el sistema de compras, Pepys sembró las bases para el poderío naval de los próximos siglos. (UOC, 2016)

En el año 1776, con la publicación del libro *La Riqueza de las Naciones*, de Adam Smith, se instaura el principio de la división del trabajo y se inicia el proceso de quitarle responsabilidad individual al trabajador. Cuando más de una persona producía un artículo, no existía un responsable por la calidad del producto terminado. El desarrollo de la revolución industrial continuó a través de los siglos acentuando esta modalidad.

En la década de los años veinte fue donde empezó a crearse la conciencia de que era importante elaborar controles matemáticos en el proceso de manufactura, los mejores exponentes de esta nueva corriente en la época fueron los doctores Walter Shewhart y E.S. Pearson.

La inspección se convirtió en la herramienta para asegurar que los productos se habían manufacturado de la manera adecuada, en forma correcta. En la década de los años cincuenta, varios gobiernos (Estados Unidos, Canadá, Inglaterra y Australia) empezaron a imponer conceptos de calidad como un concepto gerencial, iniciando este proceso en la industria nuclear y posteriormente en la aeroespacial.

Por el año 1968, el Departamento de Defensa Americano, impuso a sus proveedores los requerimientos reguladores denominados MIL-Q-9858. En 1971, el ministerio de Defensa del Reino Unido desarrolló la serie de normas 05-20 para los proveedores del Sistema de Defensa Militar Británico. En 1979, el British Standards Institute (BSI) publicó la norma BS 5750, compuesta de tres partes, para los sistemas de calidad, esta norma fue rápidamente adoptada en Inglaterra por la compañía telefónica, la eléctrica y la organización nacional de distribución de gas; llevando a que todos los usuarios de esta norma inmediatamente aceptaron las bondades de la misma.

1.2. ISO

A principios de la década de 1980, la International Standard Organization (ISO) inició un arduo trabajo para publicar un sistema normalizado de aseguramiento de la calidad. El ISO fue fundado en 1964 para desarrollar un conjunto de normas para el sector manufacturero, comercio y la comunicación. Esta organización ubicada en Ginebra, está compuesta por 91 países, cabe destacar que las Normas elaboradas por la ISO no son obligatorias, excepto cuando los países y las industrias las adoptan, que a su vez exigen a otras y les aumentan requerimientos legales. El esfuerzo inicial culminó con la creación del Comité Técnico denominado TC-176, y por último con la publicación en el año 1987 de la Serie de Normas genéricamente referidas como ISO 9000.

La Organización Internacional de Normalización (originalmente en inglés: International Organization for Standardization, conocida por las siglas ISO) es una organización para la creación de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales de estandarización.

Fundada el 23 de febrero de 1947, la organización promueve el uso de estándares propietarios, industriales y comerciales a nivel mundial. Su sede está en Ginebra (Suiza) y hasta 2015 trabajaba en 196 países.

Esta organización es un organismo mundial líder de la Normalización, el cual hizo posible la aprobación de los textos de las normas que conforman dicha serie y se dedica a la tarea de redacción y publicación de normas de todo tipo.

Fue una de las primeras organizaciones a las que se le concedió estatus consultivo general en el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas.

1.2.1 LA NORMA ISO 9000

La norma ISO 9000 se creó inicialmente con el objetivo de armonizar la gran cantidad de normas ya existentes, tanto nacionales como internacionales. (Isotools, 2012)

Dichas Normas ISO surgen para convenir la gran cantidad de normas sobre gestión de calidad que estaban apareciendo en distintos países del mundo, tanto nacionales como internacionales. Son un conjunto de enunciados que conforman un modelo para desarrollar un sistema de gestión de la calidad en una empresa, que pueden ser utilizadas por empresas de cualquier tamaño y característica, que van desde las manufactureras, de servicios, privadas o gubernamentales.

ISO desarrolla normas en todas las ramas industriales con excepción de aquellas relacionadas con la ingeniería eléctrica y electrónica. En estas ramas las normas son desarrolladas por la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC), que tiene más de 40 países miembros.

Procedimiento de desarrollo de las Normas ISO Internacionales

Para desarrollar las normas se realizan de acuerdo al Estándar Internacional que es el resultado de un acuerdo entre los cuerpos miembros de ISO. Las Normas Internacionales son desarrolladas por la ISO y sus comités técnicos (TC) y subcomités (SC) siguiendo los siguientes pasos o etapas:

- Etapa de oferta

Primeramente se debe confirmar que un Estándar Internacional particular es necesario. Esta oferta de artículo de trabajo nueva (NP) es sometida para el voto por los miembros de TC/SC relevante para determinar la inclusión del artículo de trabajo en el programa de trabajo. La oferta es aceptada si la mayoría de los votos de TC/SC resultan a favor y al menos cinco declaran su compromiso de participar activamente en el proyecto. En esta etapa normalmente designan a un líder de proyecto responsable del artículo de trabajo.

- Etapa preparatoria

Por lo general, un grupo de funcionamiento de expertos cuyo presidente es el líder de proyecto, es establecido por el TC/SC para la preparación de un esbozo. Esbozos

sucesivos pueden ser considerados antes de que el grupo de funcionamiento quede satisfecho con la mejor la solución técnica dirigida al problema. En esta etapa, el esbozo es expedido al grupo de funcionamiento del comité padre para la fase de construir un acuerdo general.

- Etapa de Comité

En cuanto un primer esbozo de comité está disponible, este es registrado por la Secretaría Central. Este esbozo es distribuido para comentarios y, si se requiere, para la votación por Los del TC/SC. Esbozos sucesivos pueden ser considerados antes de que el acuerdo general sea alcanzado. Una vez que el acuerdo general ha sido logrado, el texto es ultimado como un Esbozo del Estándar Internacional (DIS).

- Etapa de Investigación

El Esbozo del Estándar Internacional (DIS) es difundido a todos los cuerpos miembros de ISO por la Secretaría Central para la votación y el comentario dentro de un período de cinco meses. Aquí es aprobado como un Esbozo Final el Estándar Internacional (FDIS) si dos terceras partes de los del TC/SC están a favor y no más de un cuarto del número total de votos son negativos. Si los criterios de aprobación no son alcanzados, el texto es devuelto al TC/SC de origen para realizar un estudio y el documento revisado nuevamente es difundido para la votación y el comentario como un Estándar Preliminar Internacional.

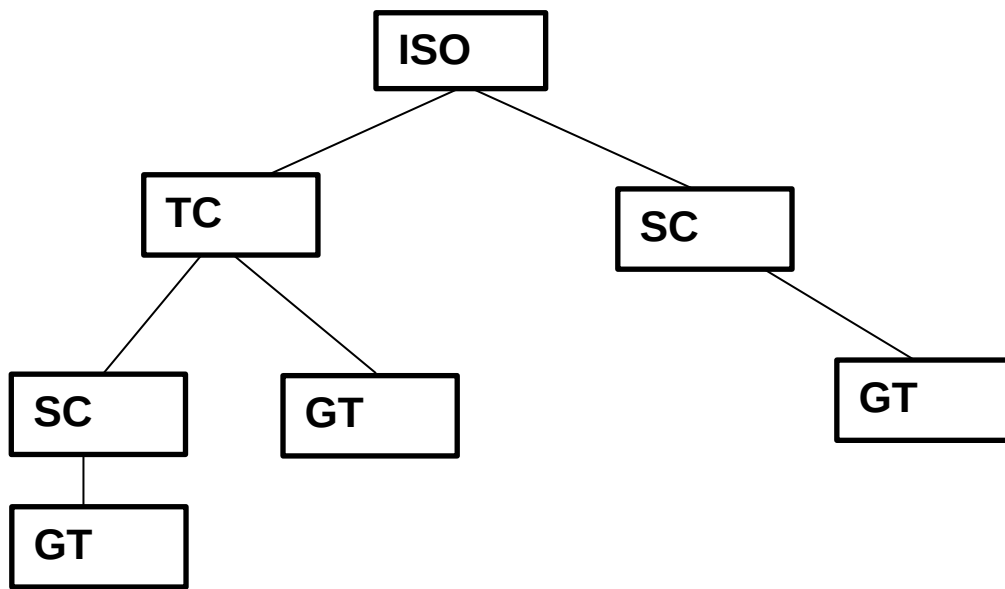
- Etapa de Aprobación

El Esbozo Final del Estándar Internacional (FDIS) es difundido a todos los cuerpos miembros de ISO por la Secretaría Central para una votación final. Si durante este período se reciben comentarios técnicos, son considerados en esta etapa, pero registrados para su consideración durante una revisión futura del Estándar Internacional. El texto es aprobado como un Estándar Internacional si una mayoría de dos terceras partes de los del TC/SC está a favor y no más de un cuarto del número total de votos son negativos. Si estos criterios de aprobación no son encontrados, el estándar se remite al TC/SC de origen para la reconsideración de los motivos técnicos recibidos en los votos negativos.

- Etapa de Publicación

Una vez un Estándar Final Preliminar Internacional ha sido aprobado, se le realizan cambios editoriales menores si fuera necesario y el texto final es enviado a la Secretaría Central de la ISO que publica el Estándar Internacional. (Wilsoft, 2015)

Figura N° 1: Estructura de Subcomité ISO



Fuente: Elaboración Propia.

Este procedimiento se realiza con cada uno de las Normativas desarrolladas por ISO, de la familia de normas ISO 9000, excepto por la Norma ISO 8402, que es un glosario de términos define el aseguramiento de la calidad de la siguiente manera: Todas las acciones sistemáticamente planificadas en una empresa, necesarias para proveer una adecuada confianza de que los productos o servicios puedan satisfacer determinados requerimientos de Calidad. (Teran, 2014)

Normas Estandarización

Las ISO desarrolladas de acuerdo al procedimiento de Estandarización, llevan el nombre genérico con el que comúnmente se designa a una familia ISO 9000 es por primera vez expresado en la Introducción de la Norma Internacional ISO 9000-1:1994, Normas de Administración de Calidad y Aseguramiento de calidad – Lineamientos para selección y uso, por lo cual la norma no contempla la gestión de la calidad del producto, asegura el Sistema de Calidad que genera el producto. Su esencia es que la normativa ISO 9000 persigue dar sentido de que existe un sistema de calidad interno que da fe que los productos o servicios, cumplen con las especificaciones que satisfacen las necesidades de los consumidores. (Chiavenato, 2000)

La serie ISO 9000 está formada por cinco documentos, tres de ellos son modelos de aseguramiento de la calidad, específicamente el 9001, el 9002 y el 9003; los otros dos son simples lineamientos que sirven de apoyo.

- ❖ ISO 9000: Principios y conceptos, lineamientos para su selección y utilización. Redactada para ayudar a los usuarios potenciales a decidir qué modelo de aseguramiento es la más adecuada y relevante para una relación contractual en particular.
 - 9000-1 Selección y Uso
 - 9000-2 Aplicación ISO 9001 9002, 9003
 - 9000-3 Software
 - 9000-4 Dependibilidad
- ❖ ISO 9001: Modelo de aseguramiento de calidad, aplicable al diseño, desarrollo, fabricación, instalación, y servicio.
- ❖ ISO 9002: Modelo de aseguramiento de la calidad, aplicable a la fabricación y a la instalación.
- ❖ ISO 9003: Modelo de aseguramiento de la calidad, aplicable a la inspección y a ensayos finales.

- ❖ ISO 9004: Principios y conceptos, lineamientos para la gestión de calidad y elementos del sistema de calidad. Proporciona al usuario un conjunto de lineamientos bajo los cuales puede ser desarrollado e implantado el sistema gerencial de calidad.

Figura N°2: Estructura Familia ISO 9000



Fuente: El Economista; Página Web

La ISO 9000 y 9004 orientan para alcanzar la calidad de una empresa determinada. Estos documentos son usados sólo para efectos de aseguramiento interno de calidad; las cuales son actividades orientadas a que la gerencia de la organización confíe en garantizar que se ha logrado la calidad deseada. (Tribunal de Cuentas de la Provincia de la Lampa, 2015)

Los estándares de conformidad, ISO 9000, 9001 y 9003 se utilizan para propósitos externos de aseguramiento de la calidad. EL aseguramiento externo de la calidad implica: actividades orientadas a proveer confianza al comprador, respecto a la gestión que propone el sistema de calidad. El proveedor otorgará un producto o servicio que satisfaga los requerimientos de calidad del comprador. (Martinez, 2015)

Finalmente, la serie 9000 se centra en las normas sobre documentación, en particular, en el Manual de la Gestión de la Calidad, con la finalidad de garantizar que existan Sistemas de Gestión de la Calidad apropiados. La elaboración de estos manuales exige una metodología, conocimientos y criterios organizacionales para recopilar las características

del proceso de la empresa. La aplicación de las Normas de Calidad ISO 9000 constituye para la industria, una vía de reducir costos y mejorar sus procesos de producción tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para la competitiva en cualquier mercado.

Los cambios en las normas ISO 9000:2000, fueron muy representativos en cuanto a los principios básicos de la Gestión de la Calidad, pero los cambios producidos no han cambiado la esencia de la norma. Una vez que surge la idea de llevar a cabo todo un proceso de trabajo que con llevar a la certificación internacional, es necesario enfocarse primeramente en los principios que rigen la norma ISO 9001, ya que son considerados como la base de todo un proceso de cambios..

En resumen en cuanto a normas se refiere, ISO 9000 es una de las normas más reconocidas a nivel mundial. Es una norma de gestión de la calidad que presenta directrices con el propósito de incrementar la eficiencia del negocio y la satisfacción del cliente. La meta es arraigar un sistema de gestión de la calidad dentro de una organización, incrementando la productividad, reduciendo costos innecesarios, y asegurar la calidad de los procesos y productos.

1.2.2. NORMA ISO 9001

Básicamente, la norma ISO 9001, es un conjunto de reglas de carácter social y organizativo para mejorar y potenciar las relaciones entre los miembros de una organización, en los cuales los requisitos son aplicables para cualquier tipo de empresa. Cuyo último resultado, es mejorar las capacidades y rendimiento de la organización, y conseguir un aumento por este procedimiento de la excelencia final del producto. (Gestión de la Calidad, ISO 9000, 2016)

Se señalan en primera instancia los ocho principios de la gestión de calidad utilizables para la alta dirección de una empresa, con el fin de desarrollar una mejora en el desempeño. Éstos son:

1. Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de ellos, satisfacer sus requisitos y en esforzarse en exceder las expectativas.

2. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente de trabajo interno, en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3. Participación del personal: El personal, a 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.

4. Enfoque basado en procesos: El resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque de sistema para la gestión: Poder identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

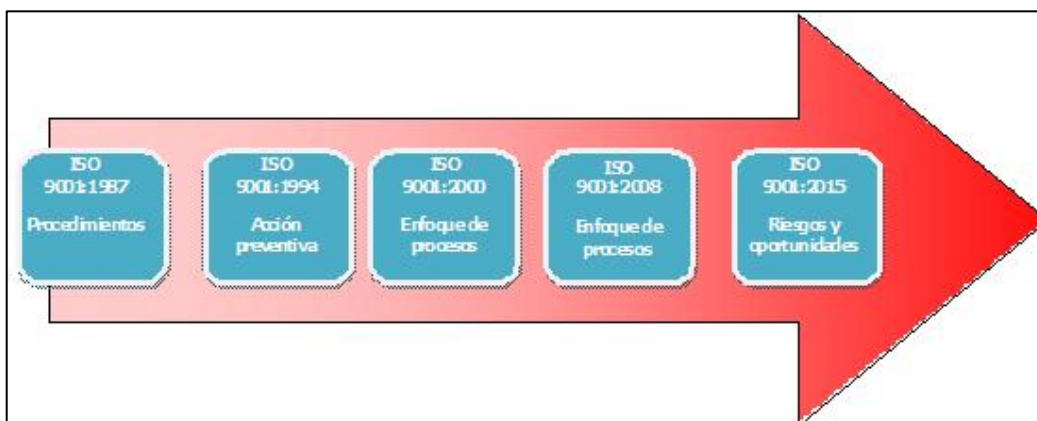
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación solidariamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. La importancia de la implementación y mantención de un SGC.

Según lo señalado en las normas, están orientadas a la satisfacción de los clientes, proveedores, usuarios de productos y otros.

Otros temas importantes de las Normas ISO 9001 son el rol de la alta dirección de una organización, el valor de la documentación que se debe generar, tales como manuales, especificaciones, entre otros, auditorías al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), revisión

del SGC, análisis estadísticos sobre los indicadores del sistema y los procesos, entre otros.

Figura N° 3: Evolución ISO 9001



Fuente: Tecpa.

Los continuos cambios en las normas, que van en beneficios de la mejora continua en los procesos para satisfacer el cambiante entorno se ve reflejado en la variación que se realizó a la norma ISO 9001: 2000, dando paso a la ISO 9001:2008.

La nueva versión de la norma ISO 9001:2008 fue publicada en Noviembre, fruto del trabajo realizado por el Comité ISO TC/176/SC2. Ésta norma mantiene de forma general la filosofía del enfoque a procesos y los ocho principios de gestión de la calidad, a la vez que seguirá siendo genérica y aplicable a cualquier organización independientemente de su actividad, tamaño o su carácter público o privado. Si bien los cambios abarcan prácticamente la totalidad de los apartados de la norma, éstos no suponen un impacto para los sistemas de gestión de la calidad de las organizaciones basadas en la ISO 9001:2000, ya que fundamentalmente están enfocados a mejorar o enfatizar aspectos como:

- Importancia relevante del cumplimiento legal y reglamentario.
- Alineación con los elementos comunes de los sistemas ISO

- Mayor coherencia con otras normas de la familia ISO 9.000
- Mejora del control de los procesos subcontractados.
- Aumento de comprensión en la interpretación y entendimiento de los elementos de la norma para facilitar su uso.
- .Eliminación de ambigüedades en el tratamiento de algunas actividades.

Dicha norma está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose:

- Capítulos 1 al 3: Declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, entre otros, es decir, son de carácter introductorio.
- Capítulo 4: Sistema de gestión: contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
- Capítulo 5 - Responsabilidades de la Dirección: contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.
- Capítulo 6 - Gestión de los recursos: la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: recursos humanos, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.
- Capítulo 7 - Realización del producto/servicio: aquí están contenidos los requisitos puramente de lo que se produce o brinda como servicio (la norma incluye servicio cuando denomina "producto"), desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.
- Capítulo 8 - Medición, análisis y mejora: aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

En definitiva, los tres primeros capítulos son guías de descripciones generales y del capítulo cuatro al ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

La ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el famoso “Círculo de Deming” (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Está estructurada en cuatro bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de sistema de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en cualquier actividad. Se presenta con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no sólo el de calidad, e incluso, para integrar diferentes sistemas.

Además, ISO 9001:2008 es aplicable a los negocios y organizaciones de cualquier sector. El enfoque basado en procesos hace que la norma sea también aplicable a organizaciones de servicios. Sus directrices generales permiten la flexibilidad necesaria para los diversos negocios en el mundo hoy en día.

1.2.3. NORMA ISO 9001:2015

A continuación de la norma ISO 9001:2008, se dio paso a la ISO 9001:2015 que se publicó el 23 de septiembre de 2015. La nueva ISO 9001 2015 trae cambios muy importantes, aunque el más destacado es la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad. Aunque es una técnica normalmente aplicada en las organizaciones hasta, ahora no estaba alineada con el SGC.

La norma ISO 9001 versión 2015 ya puede ser implantada en una organización, aunque existe un periodo de transición de 3 años especialmente relevante para aquellas que tengan un certificado vigente bajo ISO 9001:2008.

De igual manera, que la ISO 9001:2008, los capítulos del 1 al 3 son de carácter descriptivo y del Capítulo 4 a 10 se llevan a cabo de acuerdo a la organización

Capítulo 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Entendiendo la organización y su contexto.

4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

4.4 Sistema de Gestión de Calidad.

Capítulo 5: LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso.

5.2 Política.

5.3 Roles, responsabilidad y autoridad.

Capítulo 6: PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

6.2 Objetivos de calidad y planificación.

6.3 Planificación y control de cambios.

Capítulo 7: SOPORTE

7.1 Recursos.

7.2 Competencia.

7.3 Concienciación.

7.4 Comunicación.

7.5 Información documentada.

Capítulo 8: OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional.

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.5 Producción y provisión del servicio.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

8.7 Control de las salidas no conformes.

Capítulo 9: EVALUACIÓN DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.2 Auditorías Internas.

9.3 Revisión por la dirección.

Capítulo 10: MEJORA

10.1 Generalidades.

10.2 No conformidades y acciones correctivas.

10.3 Mejora continua.

Figura N°4: Diferencias entre ISO 9001:2008 E ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para su consulta	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Sistema de Gestión de la Calidad	4. Contexto de la organización
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los Recursos	6. Planificación
7. Realización del producto	7. Soporte
8. Medición, análisis y mejora	8. Operación
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora continua

Fuente: Escuela Europea de excelencia, Nuevas Normas

1.2.4 FUNDAMENTOS DE LA ISO

Todas las Normas desarrolladas por ISO son voluntarias, sin ningún requerimiento legal que fuerce a los países adoptarlas , Sin embargo, los países e industrias a menudo adoptan las normas ISO como requerimientos para llevar a cabo sus negocios, por lo que son virtualmente mandatarios en dichos casos.

La ISO es una norma para asegurar un sistema de gerencial de calidad, la cual fue acordada internacionalmente por el comité pertinente. La norma desarrolla una serie de guías que apoyan a los proveedores y a los fabricantes para desarrollar un sistema de calidad, y además se puede aplicar a cualquier tipo de empresa que quiera ser certificada bajo esta norma. (Chiavenato, 2000)

En la norma ISO se desarrolla una serie de requerimientos que son mucho más amplios que el control y/o inspección. Además, busca que todo aspecto relacionado con la producción, la administración o el proceso de servicios sea adecuadamente planificado y operado, que se tenga registros y que se tomen acciones en relación a problemas. A su vez, persigue que en la empresa se instaure, de una manera racional y documentada, la espiral de la calidad. Toda organización produce y distribuye sus productos a través de una serie de actividades especializadas, desempeñadas por departamentos específicos.

En la organización estos departamentos incluyen: estudios de mercado, desarrollo, diseño de producto, producción, abastecimientos, entre otros. La función de calidad se crea en el espiral de calidad desde la perspectiva que el producto de calidad es resultante del trabajo coordinado de todos los departamentos involucrados en el espiral desde que se capta la necesidad del cliente, hasta la medición de su satisfacción, esto lo estableció Joseph Juran en el clásico "Manual de Control de Calidad" cuya primera edición fue en el años 1951.

Los fundamentos de la norma corresponden a los siguientes:

- a) Base racional para los sistemas de gestión de la calidad.
- b) Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos.

- c) Enfoque de sistemas de gestión de la calidad.
- d) Enfoque basado en procesos.
- e) Política de la calidad y objetivos de la calidad.
- f) Papel de la alta dirección dentro del sistema de gestión de la calidad.
- g) Documentación.
- h) Evaluación de los sistemas de gestión de la calidad.
- i) Mejora continua.
- j) Papel de las técnicas estadísticas.
- k) Sistemas de gestión de la calidad y otros sistemas de gestión.
- l) Relación entre los sistemas de gestión de la calidad y los modelos de excelencia.

Por otra parte, el papel de la alta dirección, en cuanto a los fundamentos corresponden a:

- Establecer y mantener la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización;
- Promover la política de la calidad y los objetivos de la calidad a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación;
- Asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización;
- Asegurarse de que se implementan los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas y para alcanzar los objetivos de la calidad;
- Asegurarse de que se ha establecido, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de la calidad;
- Asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios;
- Revisar periódicamente el sistema de gestión de la calidad;
- Decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad;
- Decidir sobre las acciones para la mejora del sistema de gestión de la calidad.

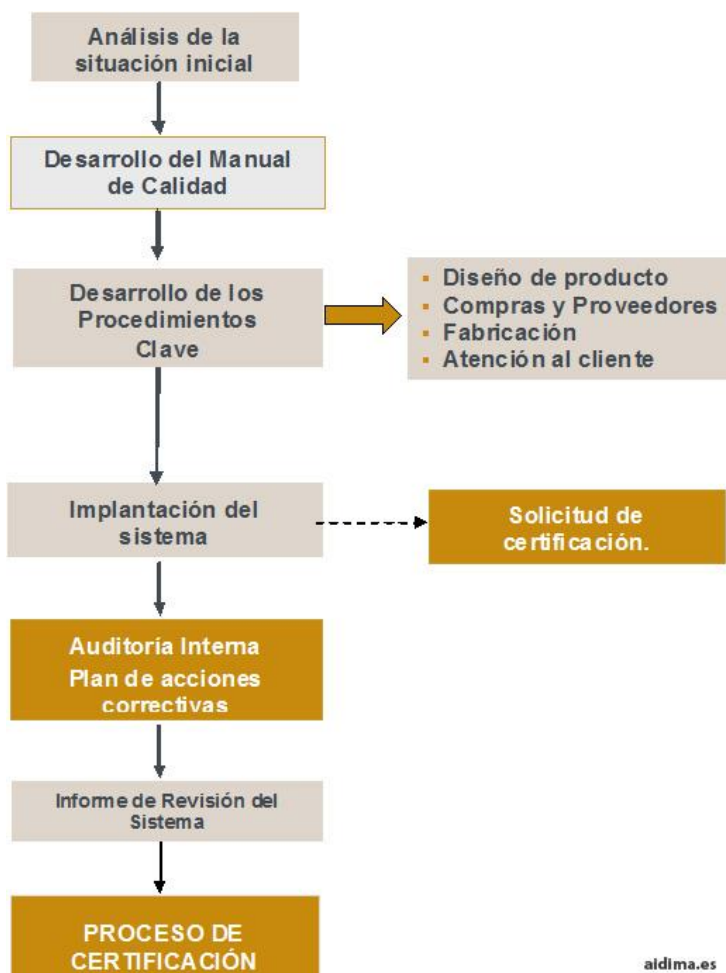
La ISO busca prevenir inconformidades en todo el sistema de calidad de la empresa, desde el diseño del producto hasta las actividades posteriores a la venta. Todo debe estar documentado (cada persona debe saber que hacer y que se espera de ella). Todo lo documentado debe estar implantado y sostenido en el tiempo, por medio de una política de auditorías internas.

1.3. ESTRATEGÍA PARA IMPLEMENTAR LA ISO 9001

La implantación de la norma requiere de un involucramiento total por parte de la gerencia, a continuación se mencionan las fases para implantar la ISO 9001:

- ❖ Información: Análisis de la situación inicial de la empresa. Fundamental para identificar que actividades lleva a cabo la empresa, el modo en el que las lleva a cabo y porqué las lleva a cabo. Supone el punto de partida para identificar qué requisitos de la norma ISO 9001, así como las técnicas de implementación generalmente se desea comenzar el proyecto está ya cumpliendo la empresa.
- ❖ El primer paso consiste en informar a la alta dirección y a los empleados que trabajarán con usted en el proyecto sobre éste mismo. Use nuestras herramientas y aprenda que es la norma y que es lo que requiere.
- ❖ Planificación y Desarrollo Iniciar el proceso de levantar los procedimientos, desarrollo documental del sistema. Comprende el manual de calidad, los procedimientos clave (diseño de producto, compras y gestión de proveedores, fabricación, atención al cliente, etc.), así como los registros necesarios para llevar a cabo la actividad. El conocimiento de la empresa alcanzado en la fase inicial, permite generar una documentación mínima y personalizada a las necesidades de la empresa.
- ❖ Implementación de los Nuevos Procedimientos Diseñados
- ❖ Auditoria Interna: Auditoría interna y plan de acciones correctivas, donde se detectan las desviaciones entre la norma ISO 9.001 y las actividades llevadas a cabo por la empresa tras la implantación.
- ❖ Certificación: Informe de revisión del sistema de gestión de la calidad, en el que la empresa anualmente revisa el sistema y define su plan de mejora cuando se ha completado la implementación. Los auditores de la entidad de certificación deberán evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015. (Símbolo Calidad Blog, 2014)

Figura N°5: Estructura Implementación ISO 9001



Fuente: Blog Símbolo Calidad

1.4. CERTIFICACIÓN

Las normativas ISO ofrecen un enfoque sistemático para la calidad total, impulsando y exigiendo a las empresas a documentar, implantar y mantener un sistema detallado de sus procedimientos y especificaciones de trabajo. Esto se explica por la tendencia mundial, gracias a la globalización, de que los compradores (ya sean personas naturales o empresas) están en una continua búsqueda de empresa que cuenten con este tipo de certificación debido a que les entrega seguridad al momento de adquirir un producto o servicio.

Una empresa que haya obtenido la ISO 9000, puede asegurar que tiene un sistema documentado, implantado y mantenido de calidad. Uno de los principales errores que cometan en cuanto a la serie ISO es que al registrarse con norma signifique que la empresa elabore productos de calidad. Registrarse en la norma no significa que un determinado producto haya sido registrado o aprobado. La certificación del sistema de calidad significa que la empresa tiene un método con registros para poder hacer seguimiento a lo que realiza

Con el fin de comprender mejor el tema del proyecto de título se procederá a continuación con la explicación de todo lo relacionado a la certificación.

1.4.1. ¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN?

Para Identificar las disciplinas básicas y específica, los procedimientos y criterios para asegurar que el producto que abandona la organización satisfaga los requerimientos de los clientes. Para que la empresa pueda asegurar que el sistema está de acuerdo con la ISO debe obtener una certificación de un organismo internacional acreditado.

El certificarse bajo la norma ISO, forma la base de un enfoque positivo para el mejoramiento de la calidad en una empresa, utilizando los conceptos de la calidad total y el mejoramiento continuo.

La certificación, es el procedimiento mediante el cual un tercero diferente e independiente del productor y el comprador, asegura por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados, convirtiéndose en la actividad más valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales, debido a que es un elemento insustituible, para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor.

Un sistema de certificación es aquel que tiene sus propias reglas, procedimientos y forma de administración para llevar a cabo una certificación de conformidad. Dicho sistema, debe de ser objetivo, fiable, aceptado por todas las partes interesadas, eficaz, operativo, y estar administrado de manera imparcial y honesta. Su objetivo primario y esencial, es proporcionar los criterios que aseguren que el producto que se adquiere satisface los requisitos pactados.

Todo sistema de certificación debe contar con los siguientes elementos:

- Existencia de Normas y/o Reglamentos.
- Existencia de Laboratorios Acreditados.
- Existencia de un Organismo de Certificación Acreditado.

La acción certificadora implica la calificación del sistema y su comparación con los requerimientos establecidos en un documento normativo de referencia. Al querer implementar un sistema de gestión de calidad puede culminar en la certificación o no.

Existen dos tipos de certificación: a los productos y a las empresas. La referida a producto sólo certifica la calidad técnica de éste, y no la satisfacción del cliente, como en cambio lo hace la de empresas, que certifica un sistema de gestión (calidad, medio ambiente y seguridad laboral), tal como se representa.

Las certificaciones de empresa, son un reconocimiento de que a la empresa realmente le interesa el resultado de su trabajo, y la aceptación y satisfacción que este genera en el consumidor. Pero estas certificaciones, son concedidas si se cumplen los requisitos determinados por la empresa y la compañía de certificación; por lo cual una vez obtenida la

certificación cada año se deben someter a una auditoria por parte de la empresa de certificación; por lo que dicha auditoria, va a exigir una mejora de los resultados respecto a la auditoria anterior. Es requisito indispensable para renovar la certificación, es haber mejorado la calidad del producto y/o servicio. Si no se aprueba la auditoria en determinados plazos e intentos, se pierde la certificación.

Por ende la certificación, es garantía de calidad, y estas empresas, suelen exigir la misma certificación a sus proveedores que permita a ambos mejorar y prosperar mediante productos de elevada calidad. Esta estrategia de gestión de la calidad, es la que se considera óptima para lograr los objetivos.

La norma ISO 9001, es una buena forma de mejorar el resultado final de la organización, sin incurrir en elevados costes, mediante la auto acción interna sobre la organización y componentes de la empresa.

1.4.2. PROCESO DE CERTIFICARSE

Cabe señalar que todas las empresas certificadoras, a su vez son controladas por entidades nacionales de acreditación, que verifican su buen hacer.

1. Presentación de una solicitud formal a la entidad de certificación.
2. A esta solicitud se le realiza una oferta- presupuesto.
3. Aceptación del presupuesto ofertado.
4. Estudio por parte de la certificadora de la documentación de su sistema de gestión de calidad.
5. Visita previa de auditoría, para conocer la empresa y resolver dudas.
6. Se evalúa la ubicación y condiciones específicas de su organización.
7. Mantienen entrevistas con los miembros de su organización para saber su nivel de preparación para la segunda visita.
8. Analizan el nivel de comprensión de los requisitos de la norma y su progreso en el cumplimiento de éstos.
9. Recopilación de información sobre el alcance de su sistema de gestión, de sus procesos y ubicación de su organización, y los aspectos legales, normativos y de cumplimiento relacionados. Por ejemplo, estos podrían incluir los aspectos medio ambientales o legales del funcionamiento de su organización y los riesgos asociados.
10. Acordamos los detalles de la segunda visita de fase 2 y asignamos los recursos.
11. Se trata de entender su sistema de gestión y operaciones para saber en qué aspectos centrar la planificación de la segunda visita.
12. Verifica que si su organización está planificando y realizando auditorías internas y la revisión por la dirección.

13. Comprueba que el nivel de implantación del sistema de gestión es el necesario para que podamos llevar a cabo nuestra visita de fase 2.

- **Informes**

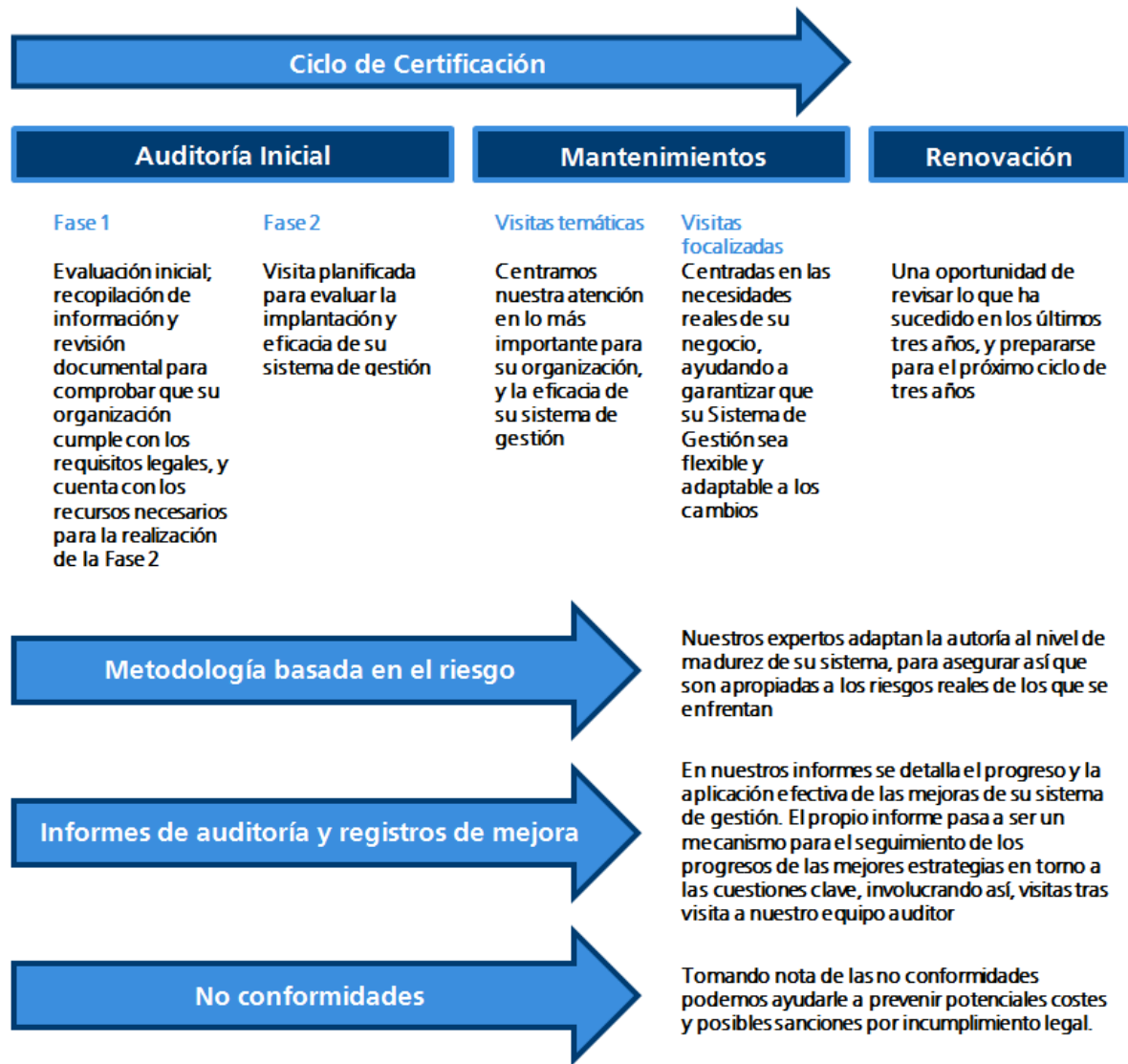
Documentamos los resultados de la visita y se los comunicamos antes de que nuestro equipo de auditoría abandone sus instalaciones.

14. Envío del plan de auditoría a la organización, indicando fechas, equipo auditor y planificación prevista.
15. Aprobación por parte de la organización del plan de auditoría.
16. Realización de la auditoria de certificación.
17. Redacción del informa de auditoría, donde se indican las desviaciones detectadas
18. La organización corrige las desviaciones detectadas y presenta la solución de las mismas a la certificadora.
19. Concesión del certificado por parte de la certificadora.

Una vez otorgada la certificación se realizan auditorias de seguimiento para comprobar que el sistema de gestión de calidad cumple los requisitos indicados en la norma ISO 9001 a lo largo del periodo de vigencia del certificado

La certificación del sistema de gestión de calidad caduca a los tres años y se realiza una auditoria de recertificación

Gráfico N° 6: Ciclo de Certificación



Fuente: LRQA Entidad Certificada

1.4.3 BENEFICIOS CERTIFICACIÓN ISO

- Garantiza que sus productos y servicios cumplen eficientemente con los requisitos del cliente y los regulatorios y reglamentarios aplicables
- Le permite medir su progreso hacia la mejora continua del desempeño del negocio creando un punto de referencia
- Creación de una base de datos de conocimiento para el intercambio efectivo del conocimiento de la empresa
- Gestión de Riesgos y de las Partes Interesadas
- Estructura de Alto Nivel (HLS) para integrarse fácilmente con más de una norma
- Sistema de Gestión de Calidad (QMS) alineado estrechamente con los procesos fundamentales del negocio

1.4.4 ENTIDADES FISCALIZADORAS

- ❖ ENOR. Asociación Española de Normalización.
- ❖ LGAI. Laboratory general d"Assaings.
- ❖ LLOYD"S. Lloyd"s Register of Quality
- ❖ DNV.Det Norske Veritas.
- ❖ SGS
- ❖ TUV
- ❖ RAAD VOOR CERTIFICATIE o RVC (Holanda)
- ❖ UKAS (Reino Unido)
- ❖ ECA-Entidad de certificación y aseguramiento

- ❖ BVQ bureau Veritas Quality. (Normas y certificación)
- ❖ UNICEI (Italia)

1.5 MANTENIMIENTO

Las organizaciones deberían darle importancia a la etapa de mantenimiento del sistema de gestión basado en la ISO 9001 realizando:

- Revisiones anuales de todos los procesos de la organización en la que se haya implementado la norma,
- Mantener la documentación actualizada
- Revisar y llevar un control de los indicadores de proceso.
- Realizar auditorías internas.
- Estar acompañados durante las auditorias de certificación.

La ISO 9001, es sencilla de implantar, mantener, para estar al día con la versión actual de la norma.

CAPITULO II

ANTECEDENTES GENERALES DE INSTITUTO PROFESIONAL PILOTO PARDO

2.1. RESEÑA HISTORICA DE LA INSTITUCIÓN

Consecuente con los objetivos estratégicos establecidos para el periodo 2014-2020, la Fundación Almirante Carlos Condell adquiere la sociedad Instituto Profesional Mar Futuro SpA. Por escritura pública de fecha 25 Enero 2016, modificándola y pasando a denominarse Instituto Profesional Escuela de Marina Mercante “Piloto Pardo” SpA. El capital asociado pertenece en un 100% a la Fundación de Derecho Privado Carlos Condell.

La modificación de la sociedad se publicó, en extracto, en el Diario Oficial del 9 de Febrero de 2016 y la inscripción en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Valparaíso.

La creación, organización y mantención del Instituto Profesional Escuela de Marina Mercante “Piloto Pardo”, tiene como principal Misión la de “Formar profesionales y técnicos de nivel superior para la Marina Mercante, que cuente con las competencias técnicas, éticas, administrativas, normativas, laborales e idiomáticas (inglés), que les permitan desempeñarse principalmente con Oficiales de Puente y Máquina en naves nacionales y extranjeras y/o en la industria naviera”

El propósito del establecimiento es satisfacer las necesidades de recurso humano profesionalizado, que demanda las actividades navieras de la Marina Mercante, a nivel nacional e internacional. Este establecimiento de educación superior está debidamente reconocido por la autoridad educacional (Ministerio de Educación), y la autoridad marítima (Dirección del Territorio Marítimo y de Marina Mercante – Armada de Chile).

2.2. VISION

Ser reconocidos como la mejor escuela de formación de marinos mercantes, a nivel nacional y sudamericano, formando profesionales idóneos para la industria marítima

2.3. MISION

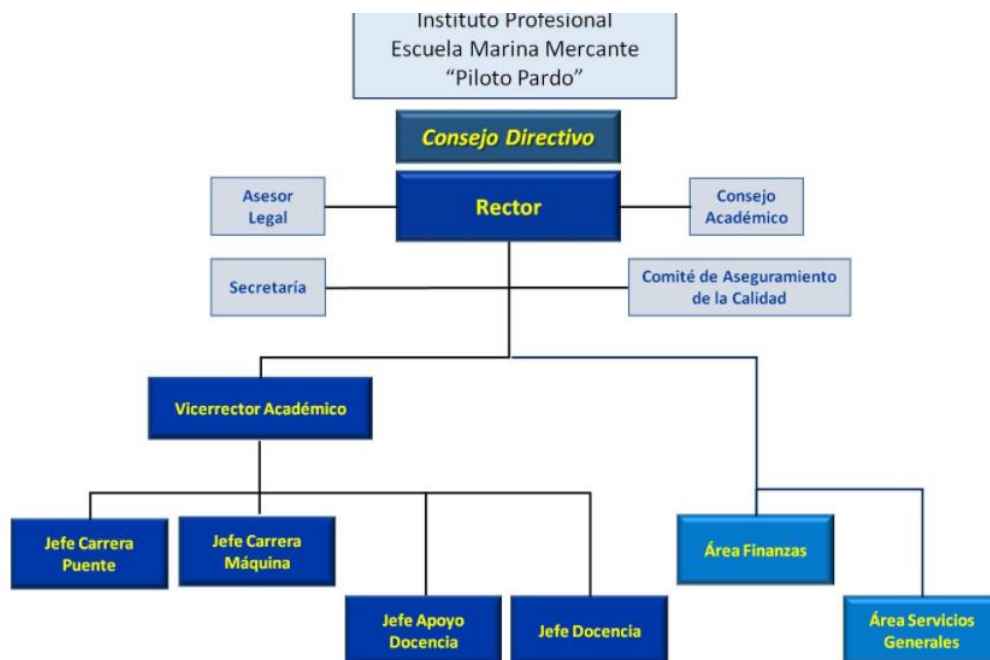
Formar profesionales para la marina mercante, que tengan las competencias técnicas y genéricas, que les permitan desempeñarse con excelencia en las naves mercantes e industria naviera.

2.4. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar las condiciones que permitan que el Instituto consolide los estándares de calidad, que le permitan obtener su autonomía y ser reconocido como una Institución de educación Superior que cumple con su rol educativo y social.

2.5. ORGANIGRAMA

Figura N° 6: Organigrama IP Piloto Pardo



Fuente: Página Web Piloto Pardo

2.6. POLÍTICA:

Basados en la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, SGC, satisfacer las necesidades de capacitación y evaluación de nuestros clientes, asegurando el fiel cumplimiento de sus requerimientos, empleando medios materiales de alta tecnología, instructores altamente calificados y comprometidos con el sistema, con el propósito de permitir a nuestros usuarios, alcanzar y mantener los más altos estándares de competencia profesional en esta materia a nivel nacional e internacional.

2.7. DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para el cumplimiento de sus objetivos, el Instituto, cuenta con una estructura organizacional y autoridades colegiadas y unipersonales, que toman decisiones, lideran y supervisan la ejecución de las acciones destinadas al cumplimiento de los fines institucionales. Se excluye de la forma de gobierno del Instituto, la participación con derecho a voto de los alumnos y de los funcionarios administrativos, tanto en los órganos colectivos, como en la elección de las autoridades unipersonales o colegiadas.

2.8. OBJETIVOS DE CALIDAD IP PILOTO PARDO

- Asegurar un servicio de calidad, de acuerdo a lo descrito en la Regla I/6, I/8 y I/12 del Convenio Internacional de formación, titulación
- Para aquellos cursos en donde los alumnos deben rendir evaluación de competencia ante la Autoridad Marítima, lograr que apruebe un 70% de los postulantes, de acuerdo al nivel de exigencia docente entregada durante la ejecución del o de los cursos en el IP MAR FUTURO.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las clases, mediante el control diario del trabajo docente, el registro de información en el Libro de clases y el desarrollo del programa de cada asignatura

- Velar por la sustentabilidad del proyecto educativo mediante el control financiero de los recursos y el pago puntual de la colegiatura de cada alumno.
- Administrar los documentos contables en forma exhaustiva, de manera que se cumpla con los procesos contables generalmente aceptados, (PCGA).
- Mantener las carpetas de antecedentes de los alumnos al día, mediante la Revisión exhaustiva de sus antecedentes.

CAPITULO III

REQUISITOS RELEVANTES PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

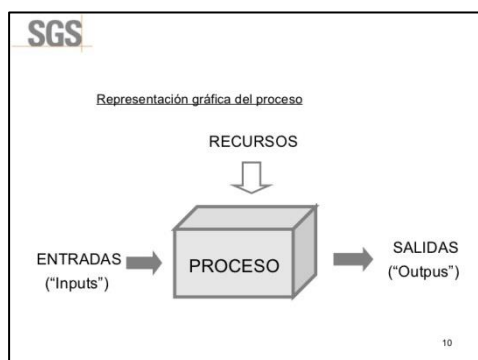
- Para la incorporación gradual al mecanismo de certificación ISO 9001:2015, se definirán los requisitos para diseñar, implementar, certificarse y mantener en el tiempo la Norma ISO 9001:2015
- El presente está estructurado, considerando las etapas de mayor relevancia que deberá desarrollar una Organización, como son:
 - Seguimiento, medición análisis y evaluación
 - Auditoría Interna
 - Revisión por la Dirección
 - Mejoras
 - Generalidades
 - No Conformidades y acción correctiva
 - Acciones Preventivas
 - Mejora Continua
 -

3.1. PROCEDIMIENTO DISEÑO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

En los conceptos de un proceso se hace evidente la recomendación de orientar a la organización o proveedor hacia la administración y manejo de procesos, en lugar del enfoque de funciones; muestra el concepto desde la perspectiva de una caja. La clave para un proceso es la entrada, se realizan una serie de actividades usando esa entrada, después de crear una salida. Ejemplo de la contabilidad, el proceso de la contabilidad se llevará a informes de gastos, ingresos, compras y crear o cambiar cualquier registro de cuentas necesarias, y finalmente crear informes financieros para la gestión y la revisión de los accionistas. De esta misma forma, un proceso de la contratación de un contratista comenzará con una solicitud para contratar al contratista, investigación sobre el contratista derecho de contratar incluyendo las citas y presentar a los contratistas seleccionando con una orden de compra para llevar a cabo el trabajo. Por lo tanto, todo lo

que usted hace en su organización que tiene una entrada, hace una actividad con la entrada y crear una salida de un proceso.

Figura N° 7: Proceso SGC



Fuente: Isotools.

3.2. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La organización debe determinar qué es lo que necesita seguimiento, los métodos, medición, análisis y evaluación, así como también cuando lo llevara a cabo, cuando se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento. A través de este se puede obtener y validar la Satisfacción del Cliente respecto al servicio que se está prestado, a través de evaluaciones y análisis:

- a) Que necesita que se realice un seguimiento y una medición
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para conseguir resultados válidos.
- c) Cuando se tienen que realizar los seguimientos y las mediciones.
- d) Cuando se deben analizar y evaluar los resultados de seguimiento y medición.

La empresa tiene que realizar una evaluación del desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad, además de conservar toda la información documentada que crea necesaria para que le sirva de evidencia.

- **Satisfacción del cliente**

La empresa tiene que realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen todas las necesidades y las expectativas. La empresa tiene que determinar los métodos para conseguir, realizar el seguimiento y revisar la información.

Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden estar incluidos en las encuestas de satisfacción del cliente, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías usadas y los informes de agentes comerciales.

- **Análisis y evaluación**

La empresa tiene que analizar y realizar una evaluación de los datos y la información apropiada que surge de realizar el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis tienen que utilizarse para realizar la evaluación:

- a) La conformidad de los productos y los servicios
- b) El nivel de satisfacción de los clientes
- c) El desempeño y la eficiencia del SGC
- d) Si lo que se ha planteado se ha implantado con eficacia
- e) La eficiencia de todas las acciones tomadas para realizar los riesgos y las oportunidades
- f) La labor que realizan los proveedores externos
- g) La necesidad de mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad

3.3. AUDITORIA INTERNA

La Organización debe llevar a cabo a intervalos planificados Auditorías Internas para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad:

Es conforme con:

- a) Los requerimientos propios, con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la Organización.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

La Organización debe:

- a) planificar un programa de Auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de Auditorías previas.
- b) Se deben definir los criterios de Auditoría, el alcance de cada una.
- c) La selección de los Auditores y la realización de las Auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de Auditoría. Los Auditores no deben auditar su propio trabajo.
- d) Debe definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de Auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.
- e) La Dirección responsable del área que está siendo Auditada, debe asegurarse de que se toman acciones, sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. (Badía Jimenez, 2012)

3.4. REVISION DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación. Dirección tiene que revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa a intervalos planificados, ya que se tiene que asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con la dirección estratégica de la empresa.

La revisión por la dirección tiene que planificarse y realizarse incluyendo todas las condiciones sobre:

- a) El estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección.
- b) Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al Sistema de Gestión de la Calidad
- c) La información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen todas las tendencias según:
 - a. La satisfacción del cliente y de las partes interesadas
 - b. El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad

- c. El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos
- d. Las no conformidades y las acciones correctivas
- e. Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición
- f. Los resultados de las auditorías internas
- g. El desempeño de los proveedores externos
- h. Se adecuan los recursos
- i) La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades.
- j) Las oportunidades de mejora.

Una vez ha sido revisado por la dirección se tienen que incluir las decisiones y las acciones que se relacionan con:

- a) Todas las oportunidades de mejora
 - b) Las necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad
 - c) Las necesidades que surgen en los recursos
- La empresa tiene que conservar la información documentada como evidencia de todos los resultados de las revisiones por la dirección.

La revisión por la dirección del SGC es una herramienta que asegura la conveniencia, la adecuación y la eficiencia. La norma ISO 9001:2015 incluye las consideraciones que deben tener en cuenta, además de las decisiones y las acciones que se tienen que incluir.

Como resumen podemos decir que la alta dirección de la empresa revisa el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa de forma regular. La revisión debe tener en cuenta todos los cambios que se produzcan en los negocios y en la dirección estratégica.

3.5. MEJORA

La empresa tiene que mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015.

La empresa tiene que considerar todos los resultados del análisis y la evaluación, además de la revisión por parte de la dirección. Se tiene que determinar si existen necesidades y oportunidades que tienen que considerarse como parte de la mejora continua.

La empresa tiene que establecer las acciones necesarias para identificar las áreas de su organización que tienen un bajo rendimiento y oportunidades, además de utilizar herramientas y metodologías necesarias para investigar las causas de ese bajo rendimiento y como apoyo para realizar la mejora continúa.

La mejora continua es el resultado del desempeño que realice la organización con su Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. (Instituto Nacional de Normalización, 2015)

3.6. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

En el momento en el que se produce una no conformidad, incluyendo las que se originen por quejas, la empresa tiene que:

Reaccionar ante la no conformidad supone tomar decisiones para controlarla y corregirla, además se tiene que hacer frente a todas las consecuencias que pueda generar. Se tiene que evaluar la necesidad de tomar acciones para eliminar las causas de dicha no conformidad, con el fin de que no vuelva a suceder ni ocurra por otra parte. La forma de evaluarlo será revisando y analizando la no conformidad, se tienen que determinar las causas que han provocado la no conformidad y se tiene que determinar si existen no conformidades parecidas. Hay que implementar las acciones necesarias. Se tiene que revisar la eficiencia de las acciones correctivas llevadas a cabo. Si llegara a ser necesario, se tienen que realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Todas las acciones correctivas deben ser las apropiadas según los efectos que generen las no conformidades que han sido encontradas.

La empresa tiene que conservar la información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, las acciones aplicadas y los resultados obtenidos tras haber realizado la acción correctiva. (Instituto Nacional de Normalización, 2015)

La nueva ISO 9001:2015 establece una serie de acciones que se deben realizar cuando se detecte una no conformidad, siendo una de ellas la aplicación de diferentes acciones correctivas. Además de todas las acciones mencionadas, se deben señalar los aspectos imprescindibles para tomar acciones correctivas.

No debería existir ninguna no conformidad con su acción correctiva. Las no conformidades se producen cuando se incumplen diferentes requisitos. Los requisitos pueden ser legales, de la norma ISO 9001, interno del propio Sistema de Gestión que se ha establecido por la empresa o sean expresados por los clientes.

La empresa debe actuar en consecuencia cuando se identifica una no conformidad, es decir, tiene que tomar medidas para controlar, corregir y hacer frente a todas las consecuencias que puede traer el incumplimiento de los requisitos. Además, se tienen que tomar medidas de control con las que asegurar los problemas que se produce dentro de la empresa.

PLANTAMIENTO DEL TEMA

Debido a que la calidad, es la herramienta principal de esta investigación, se dará a conocer su evolución, de la mano de las Normas ISO (International Organization for Standardization). Estas se convierten en un requisito para las Instituciones que desean una posición competitiva, en un mercado cada vez más exigente, impulsándolas a mantenerse vigentes y a mejorar continuamente para entregar un producto o servicio de acuerdo a la demanda. Por ello, los SGC, reflejan un consenso internacional en esta materia y su gran importancia, han determinado que las empresas decidan implementarlos y cumplir con estos requisitos relevantes para su posterior certificación, Los Institutos Profesionales no están ajenos a la modernización ni estándares, ya que sus objetivos son consolidarse y ser reconocidos como entidades educativas que cumple con sus roles educativos y sociales.

El departamento académico del Instituto en estudio, sobre el cual se realizara un análisis respecto a los requisitos relevantes para llevar a cabo un SGC, basado en la Norma ISO 9001:2015, en la actualidad se encuentra certificada en la Norma ISO 9001:2008, cumpliendo los criterios establecido. Por lo que se requiere realizar un proceso de transición y a la vez de mejoramiento, con la creación de un sucede acuerdo a la nueva edición, para no estar ajeno a la modernización y a los estándares de Calidad y obtener la Certificación.

Por lo anterior, esta investigación tuvo como objetivo diseñar una propuesta para un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015, a partir de un diagnóstico en el Departamento Académico del Instituto, en estudio para el periodo 2018, de esta forma se determinó el funcionamiento actual de la organización y lo establecido por la norma internacional utilizada, para el diseño, implementación, certificación y mantenimientos, objetivos, el servicio suministrado, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL:

Diseño de una Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015, para la implementación, certificación y mantenimiento de un Instituto Profesional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Elaborar un marco teórico sobre la calidad y evolución histórica de las Normas ISO
- Mostrar los requisitos relevantes, para quienes manejan, asesoren o trabajen para Organizaciones, en especial los Institutos Profesionales, que deseen aplicar eficientemente un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015
- Identificar los requisitos relevantes que el Instituto Profesional, que consideró para la implementación, certificación y mantenimiento de la Norma ISO 9001:2015
- Elaborar los procesos del departamento Académico
- Elaborar y Proponer un Sistema de Calidad ISO 9001:2015

METODOLOGÍA

La investigación tendrá un enfoque cualitativo, con un alcance de la investigación es de comprensión para el Instituto Profesional Piloto Pardo.

Este enfoque se centra en la búsqueda, descripción de las etapas en que se divide el trabajo, utilizando como técnicas la revisión de documentos y entrevistas, con una descripción detallada y coherente.

Etapas 1: Recopilación de información:

- En información general del Instituto Profesional Piloto Pardo
- Revisión de los conceptos básicos para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001: 2015 para el Instituto Profesional Piloto Pardo.
- Revisión de distintos textos bibliográficos, Revistas, Normas que estén relacionados con la investigación
 - ISO 900:2008
 - ISO 9001:2015
 - Páginas web

Etapas 2: Sistematización de la Información

El ordenamiento de la información y los antecedentes recopilados. Presentar la información recopilada en la etapa anterior, y detalles de los requisitos que se deben cubrir. Se ordena utilizando normativa, cuadros, tablas y esquemas.

- Antecedentes Básicos
 - Presentar la información recopilada en la etapa anterior, a cerca del Concepto Calidad y las Normas ISO
 - ISO en Chile
 - Certificación de la Norma
- Requisitos Relevantes Para El Diseño, Implementación Y Certificación de Sistema de Gestión de Calidad.

- Análisis de la Información proporcionada por el Instituto Profesional
 - Misión
 - Visión
 - Objetivo General
 - Objetivos
 - Políticas del Instituto Profesional
- Aplicación de la Encuesta realizada al personal del Instituto y su posterior análisis.

Etapas 3: Elección de sujeto de investigación

El sujeto de investigación, se centra en una empresa que activamente está pendiente de la actualización de los Sistemas de Gestión de la Calidad de su entidad y que se encuentre en proceso de Certificación con ISO 9001:2015 y que tenga la disposición de proporcionar información y esté interesada en colaborar con la Propuesta.

Antecedentes Sujeto

- Instituto Profesional Escuela Marino Mercante Piloto Pardo
- Levarte N° 66, Playa Ancha, Región de Valparaíso.

Redactar entrevista, para posteriormente aplicarla al Instituto Profesional Piloto Pardo, Instrumento diseñado para buscar información, la que será validada por el Profesor de Tesis, que actuará como ministro fe.

Etapas 4: Aplicación de la técnica de recogida de datos

La recogida de datos se efectuará a través de Entrevistas con el Subdirector Académico, Don Santiago Murphy Rojas, encargado de diseñar el Nuevo Sistema de Gestión de Calidad del Departamento Académico para el año 2017, con el fin de que proporcione la información necesaria respecto al funcionamiento, estructura, etc., del Instituto en cuestión.

De igual manera se aplicará entrevistas a tres Trabajadores del Instituto Profesional, para determinar el conocimiento que hay respecto a la Calidad, la importancia que como institución le dan, las evaluaciones que se les realiza, el rol que cumplen, entre otras.

Esta entrevista será redactada, en base a las necesidades de información, para posteriormente aplicarla al Instituto Profesional Piloto Pardo, Instrumento que será validado por el Profesor de Tesis, que actuará como ministro fe.

Para establecer un Vínculo con la Institución e implementar el Instrumento se deberá:

- Contacto inicial con la persona Encargada
- Realizar entrevistas previas para coordinar la investigación y su cooperación.
- Reuniones para ver los puntos específicos en la Investigación.
- Realizar Entrevista para reconocer el conocimiento que entiende el personal respecto al Tema
- Transcripción de las Entrevistas
- Revisión de la Entrevista
- Interpretar la información a través de un informe Final

Etapas 5: Criterios de calidad

Los instrumentos a aplicar al personal del sujeto de Investigación, deben cumplir con cualidades que permitan y garanticen la calidad de la investigación.

- Credibilidad: Las respuestas de la entrevista deben demostrar a través de una posterior revisión que las opiniones, detalladas en ella son sus apreciaciones y que son de acuerdo a su conocimiento.
- Fiabilidad: El instrumento será aplicado al personal, el cual fue previamente informado acerca de su propósito, sus objetivos y el uso de la información que nos proporcione sus percepciones, la que se verá a través del desarrollo de la investigación.
- Objetividad: Las preguntas en la entrevista serán objeto de análisis por lo que cada una representa una necesidad de información respecto a la investigación.
- Claridad: Las preguntas serán breves y objetivas, con la característica de que son en una terminología que permita entender, a cada persona que deba responder.

Etapas 6: Tabulación y Análisis de los Resultados

Se recopilarán los datos entregados por el personal a través de la entrevista realizada, la cual nos permitirá identificar el rol que cumple la Calidad en su Institución, para proceder a diseñar la Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para la entidad.

Una vez obtenidos los resultados y realizar el análisis, se procederá a la confección del Manual de Calidad, Procedimientos y de Gestión de Calidad como indica ISO 9001:2015

Etapas 7: Discusión de los Resultados

La discusión de los resultados se llevará a cabo una vez realizado el análisis, considerando las categorías obtenidas para el desarrollo de la teoría inicial.

Etapas 8: Conclusión

Una vez obtenido los resultados y a ver realizado la discusión de los resultados se concluirá de acuerdo al cumplimiento de los objetivos de la Investigación anteriormente enumerados, en base a la información obtenida a través de las entrevistas y de la discusión de resultados.

ANÁLISIS

A través de la recopilación de datos durante el levantamiento de los procesos con el personal de la Institución, se puede obtener una mirada preliminar de la situación actual del funcionamiento de los procesos del Departamento académico. Una vez obtenida la información se procedió a ordenar y evaluarla de acuerdo a lo relevante, para ver las diferencias que se encuentran en el actual SGC y la Norma.

ANÁLISIS FODA

Con la recogida de datos se puede identificar la situación actual de la empresa en estudio.

FACTORES INTERNOS	Fortalezas 1. Análisis de cumplimiento de objetivos del desarrollo del Plan de estudios. 2. Análisis y Seguimiento de los Profesionales de la empresa.	Debilidades 1. No cuenta con certificaciones de calidad 2. Los procedimientos no se encuentran documentados al 100% 3. Responsabilidades poco definidas
FACTORES EXTERNOS	Oportunidades 1. Obtención de la certificación de la Norma ISO.	Amenazas 1. Existe una alta competencia en cuanto a Instituciones que entregan servicios de Educación

Fuente: Elaboración Propia

El Instituto Profesional entre sus fortalezas esta que constantemente está evaluando a los profesionales que desempeñan funciones en sus dependencias, ya sean personal administrativo como docentes que imparten cursos, analizando que se cumplan con los objetivos que como institución educativa proponen y practican. Ambas permiten obtener un servicio de calidad que será entregado a los demandantes, teniendo con ellos la

satisfacción de los mismos que se ve reflejado en que cada año, sigue aumentando el número de alumnos inscritos en las asignaturas impartidas, cubriendo con ella las amenazas que se enfrentan cada día debido a la alta competitividad en el sector educacional.

Una oportunidad como la obtención de la Certificación Norma ISO 9001:2015, permitirá eliminar las debilidades presentes en la institución, como la falta de la misma, el hecho de que las responsabilidades dentro de la institución, respecto a la realización e implementación no se encuentren definidas en su totalidad, que no todos los procedimientos estén documentados, que no hayan acciones preventivas y correctivas definidas. A través del diseño propuesto y los objetivos que cada proceso lleva consigo, se producirá una mejora mitigando los factores negativos con los factores positivos.

ANALISIS SISTEMA DE GESTIÓN (Anexo N°1)

Categoría	Resultados Obtenidos
Planificación de los Objetivos	El objetivo de calidad de la empresa se encuentra en las políticas, y el que cubre la necesidad de brindar un servicio de calidad.
Comunicación	La comunicación entre los trabajadores de la empresa se da a través de los diferentes medios de comunicación y en las reuniones programadas.
Registros de mantención Y prevención.	Para que no se produzcan falencias dentro de la institución, se crearon las acciones preventivas.

Certificación	El Sistema de Gestión de Calidad que la empresa tenía venció el 30 de Septiembre del presente año, por lo que para obtener la nueva certificación se deben realizar y aplicar los cambios correspondientes a la ISO 9001:2015
Conocimiento	Si bien es cierto, que los empleados conocen lo que es un SGC, pero no así como funciona bien dentro de la organización.
Manual de Calidad	El manual de calidad es el documento maestro del SGC, es un documento que emana de la alta dirección y describe las pautas que sigue la Organización en el cumplimiento de los requisitos de la norma.
Controles	Los controles realizados en base, a proporcionar un mejor servicio, se aplican cada 19 semanas y solo a los administrativos y docentes, la alta dirección no tiene evaluación alguna.
Capacitación	Para tener una mejora continua, la institución debería realizar capacitación a sus trabajadores, pero a través de la recogida de datos se pudo concluir que solo se realiza una inducción.

DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados que obtenidos de la investigación realizada a través de los instrumentos de recolección de datos a través de la observación y de las entrevistas realizadas, con la teoría recopilada en el marco teórico.

Primero, sobre la definición de calidad citada en el Marco Teórico se puede indicar que concuerda con la percepción de su importancia y de lo que abarca, por los trabajadores de la Institución, información que también está incluida en los procesos de la Institución, en la propuesta de diseño en base a la Norma ISO 9001:2015.

Segundo, la estratégica de Implementación de la Norma identificada en el marco, se puede recalcar que de los procesos descritos cada uno de ellos, debe estar incluido en la propuesta de diseño del levantamiento de procedimientos, para asegurar que la propuesta sea adecuada y garantice al IP, que mejorará el servicio y la comunicación interna.

Tercero, la norma ISO 9001:2015, describe cada proceso, mostrando la interacción entre sus elementos entregando detalladamente en que consiste cada uno de los requerimientos, estableciendo una definición para cada paso, además de contener las responsabilidades, funciones entre otras, información que debe ser reflejar en la propuesta, de acuerdo al servicio prestado y al alcance, en el caso del IP, los procesos levantados son 4 los más importantes y que al mismo tiempo necesitan estar en constante cambio, para asegurar calidad en el servicio y que cumpla con los estándares.

Cuarto, la certificación descrita en esta investigación, se deberá realizar, una vez ya diseñado e implementado el Sistema de Gestión de Calidad propuesto, para satisfacer los requisitos de esta,

Por último es importante destacar que la empresa en estudio cumple con los requerimientos establecidos para implementar un SGC, debido al tipo de servicio que otorga y su compromiso constante con la calidad.

CONCLUSIÓN

La Calidad es una ventaja competitiva para cada organización, que se refleja con los resultados empresariales. Por medio de la estandarización se logra que esta sea eficiente y eficaz para la empresa y que otorgue una base para la implementación de los requerimientos a través del Manual de calidad y sus procedimientos, los que permiten conocer el funcionamiento de la organización que se rige bajo el SGC, desde su implementación, certificación y mantenimiento bajo la Norma ISO 9001:2015.

Mediante esta investigación y en base a los objetivos planteados, se concluirá a través de una guía sobre cómo implementar un Sistema de gestión de calidad (SGC), en un Instituto Profesional,

La situación actual del Instituto Profesional, es que posee procedimientos que no están de acuerdo a los requerimientos actuales de la Normativa de calidad ISO 9001:2015, lo que causa una inconsistencia en la entrega de su servicio.

En cuanto al conocimiento sobre las Normas de Calidad y su aplicación dentro de la Institución, se constató que parte del personal de la institución tiene un nivel bajo de conocimientos sobre estas y de la implementación de la norma, debido a los constantes cambios y reestructuraciones en la misma.

La responsabilidad de la Dirección, se da por manifiesto, que es el líder del Sistema de Gestión de Calidad y su implantación, por lo que su labor primordial es fomentar la comunicación entre cliente-empresa, para la satisfacción de este.

Con la información obtenida, respecto a la realización del servicio, se dio fe que la institución tiene niveles aceptables de cumplimiento, pero que deben ser mejorados, con los procedimientos desarrollados, dando énfasis en la mejora continua y en la evaluación por parte del alumnado.

Para medir el servicio y mejorarlo, se deben documentar las evaluaciones que se realizan y además analizar aquellos que no cumplieron los requerimientos según los demandantes del servicio, para constituir el registro de acciones correctivas y preventivas. Con el fin de mejorar y reducir los riesgos de no cumplir con los estándares señalados.

Al analizar la situación y desarrollar el levantamiento de los procesos del Departamento académico, se da por cubierto el objetivo general de la investigación, por medio de la elaboración del Manual de Calidad para la implementación del SGC bajo la Norma ISO 9001:2015, para lograr la certificación de este.

Es importante que dentro de las políticas del Departamento académico en materia de calidad, involucre a cada usuario de la información y a quienes persiguen la prestación del servicio, para lograr que cumplimiento de la misión, visión de manera tal que pueda satisfacer las expectativas del cliente.

Los objetivos de Calidad deben ser de conocimiento general para cada uno de los miembros del Instituto, con el fin de que cada uno de ellos convierta este en un compromiso interno, los cuales deben estar en constante cambio, para cumplir con las propuestas vigentes de acuerdo a las Normativas de Calidad, para no solo ser reconocida por el valioso servicio que presta a la comunidad estudiantil si no porque su servicio tiene un valor agregado al cumplimiento, control y medición de la Calidad.

Además se deben considerar los factores clave que corresponden a:

- Compromiso e involucramiento de la Dirección
- Capacitación
- Comunicación
- Acreditación

El Instituto Profesional Piloto Pardo, tiene como prioridad el desarrollo de las condiciones que les permitan consolidarse en base a los estándares de calidad , para obtener autonomía y ser reconocidos como una institución que entrega un servicio eficiente y que cumple con sus roles de educacionales y sociales continuamente.

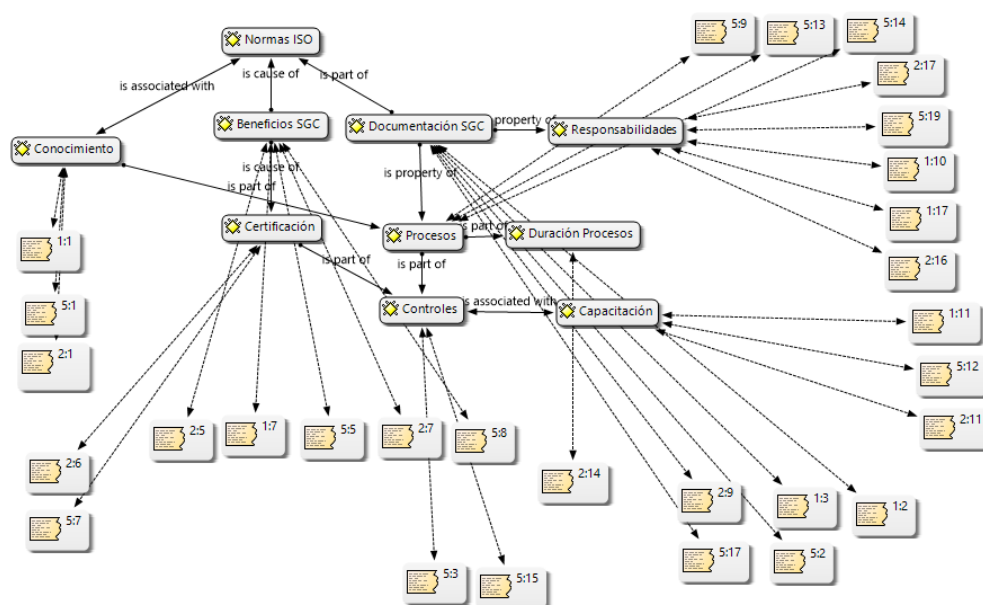
En consideración a los objetivos planteados de esta investigación y los resultados obtenidos a través de las entrevistas, se puede concluir que si la Institución acepta el diseño de la propuesta sugerida con los procedimientos diseñados, mostrados en el anexo generaran un avance en la implementación de la Norma ISO 9001:2015, podría obtener la Certificación de la Norma Internacional, para el año 2018.

BIBLIOGRAFIA

- Símbolo Calidad Blog*. (Enero de 2014). Recuperado el 10 de Octubre de 2017, de <http://blog.simbolocalidad.com/iso-9001-exportacion-implantacion-norma-iso-9001-2008>
- Tribunal de Cuentas de la Provincia de la Lampa*. (2015). Recuperado el 2017, de http://www.tcuentaslp.gob.ar/?page_id=4485
- Gestión de la Calidad, ISO 9000*. (2016). Obtenido de <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>
- Badía Jimenez, A. (2012). *Calidad: Modelo ISO 9001*. México: Deusto.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Crosby, P. B. (1987). *La Calidad no cuesta*. México: CECSA.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2005). *Administración y control de la calidad*. México: S.A. Ediciones Paraninfo.
- Instituto Nacional de Normalización. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad*. Chile: INN.
- Isotools. (2012). Origen de las Normas ISO. Chile.
- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1993). *Manual de Control de la Calidad*. París: Mc Graw Hill.
- Martinez, M. (24 de Septiembre de 2015). *Prezi*. Recuperado el 2017, de <https://prezi.com/qavwdt0rcfqk/normativas-iso-9001-9003-y-9004/>
- Méndez Rosey, J. C. (10 de Mayo de 2013). *Gestiopolis*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2017, de www.gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Pérez Rodriguez, Z. (10 de Enero de 2013). *Monografias*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos12/mndocum/mndocum2.shtml>
- Teran, O. (2014). *SCRIBD*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/208684096/ISO-8402>
- UOC. (09 de Febrero de 2016). El origen de las normas ISO: ¿Por que se necesitan? México.
- Wilsoft. (2015). *Blog sobre gestión de la calidad*. Obtenido de <http://www.wilsoft-la.com/index.php/articulos/item/33-las-etapas-del-desarrollo-de-las-normas-internacionales.html>

ANEXOS

ANEXO N° 1: SISTEMA DE RED POR CATEGORÍAS.



ANEXO N° 2: ENTREVISTA N° 1

ENTREVISTA N° 1

Nombre: Makarena Prieto Astudillo

Cargo: Encargado de finanzas

ETAPA 1: CONOCIMIENTO

1. ¿Sabe lo que son las Normas ISO-9000?

Son normas que buscan uniformar los estándares con los que trabajan las empresas, en pos de la satisfacción de sus usuarios._

2. ¿Qué entiende por sistema de Gestión de Calidad?

Es la interacción de distintos elementos y procesos, para el logro de los requerimientos de los clientes

3. ¿Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?

Si

4. ¿Sabe si se realiza algún tipo de control estadístico de calidad en la empresa?

Si

5. ¿Ustedes cuentan con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos?

Si

6. ¿Cuáles han sido los beneficios de implementar un SGC en su Institución?

Permite o facilita la retroalimentación de la información y la trazabilidad de los distintos procesos lo cual agiliza la toma de decisiones a nivel de dirección.

7. ¿Cuáles son las certificaciones actuales de los sistemas de gestión en el Instituto, con el fin de cumplir con altos estándares de calidad?

Desconozco

8. ¿Qué representa la renovación de la certificación para el Instituto?

Es la manera en que se puede verificar que los procedimientos sean eficientes y se estén llevando de tal manera que facilite la gestión del instituto.

9. **¿Conoce que procedimientos son parte del actual Sistema de Gestión de Calidad del Instituto?**

Sí, en lo que respecta a finanzas existen los procedimientos de cobranza de arancel, de becas ya sean facturadas o por donaciones.

10. **¿La política de calidad con la que actualmente tiene el Instituto está acorde con los propósitos establecidos?**

No lo tengo claro.

11. **¿Existe algún responsable de calidad que dependa de la alta dirección?**

Si

12. **¿Ha recibido por parte de la Institución algún tipo de capacitación?**

No

13. **¿Aplica en Usted el Sistema de Evaluación Continuo como Profesional?**

Si, aplico en la comparacion del presupuesto v/s la realidad a medida que transcurre el año.

ETAPA 2: ANTECEDENTES GENERALES

1. **¿Qué procesos se llevan a cabo en el Departamento Académico de la Institución?**

- Selección y Contratación de profesores
- Registro Curricular y Certificación

2. **¿Cuáles según su propia apreciación son los más importantes?**

La Certificación

3. **¿Cómo se realizan estos procesos? Detallar el proceso (Cada actividad, con su Responsable)**

4. Lo relacionado al programa de curso y aplicación de evaluaciones del Profesor encargado

5. **¿Qué controles se llevan a cabo?**

- Control de la Ejecución del curso
- Evaluaciones parciales

- Asistencia
- Horas de Clases Entregadas
- Evaluación del Docente

6. ¿Cuánto es el tiempo total del proceso?

El ciclo dura un semestre académico

7. ¿Cuándo se realizan?

Durante el semestre Académico

8. ¿Cómo se registran estos procesos?

Mediante libro de clases, lo relacionado a las Clases

9. ¿Quién es/son los encargados de llevar a cabo estos procesos?

La dirección

10. ¿Quien supervisa la realización del Proceso?

Vicerrector Academico y Jefes de Carrera

11. ¿Qué rol cumple la alta dirección en los procesos de Calidad?

Es el encargado de aplicarlo y actualizarlo de acuerdo a las normativas vigentes.

ANEXO N° 3: ENTREVISTA N° 2

ENTREVISTA N° 2

Nombre: Ángela Quijaro

Cargo: Secretaria académica

ETAPA 1: CONOCIMIENTO

1. ¿Sabe lo que son las Normas ISO-9000?

Si, son las normas que regulan el proceso internos de las empresas en un sistema d e calidad.

14. ¿Qué entiende por sistema de Gestión de Calidad?

El sistema de gestion de calidad son los procesos que permiten planificar, controlar y dirigir las áreas en las empresas para su mejoramiento continuo.

15. ¿Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y l os procedimientos así Como el alcance Del Sistema de Gestión de la Calidad ?

Si

16. ¿Sabe si se realiza algún tipo de control estadístico de calidad en la empresa ?

Si

17. ¿Ustedes cuentan con algún documento en el que se exprese la política de c alidad y los objetivos?

Si

18. ¿Cuáles han sido los beneficios de implementar un SGC en su Institución?

Los beneficios de un Sistema de gestión de calidad en toda empresa, permiten ordenar los procesos, realizar seguimiento y evidenciar todo registro para tener control , lo que sirve en toma de decisiones.

19. ¿Cuáles son las certificaciones actuales de los sistemas de gestión en el Ins tituto, con el fin de cumplir con altos estándares de calidad?

El antiguo Sistema de Gestión de Calidad venció.

20. ¿Qué representa la renovación de la certificación para el Instituto?

Es un instrumento importante para la organización, ya que todo debe supervisar y controlar para minimizar los errores, y prestar buen servicio.

21. ¿Conoce que procedimientos son parte del actual Sistema de Gestión de Calidad del Instituto?

En el área de finanzas se llevan registros y control del dinero, los deudores.

En el área académica, control en las actas, notas, evaluaciones.

22. ¿La política de calidad con la que actualmente tiene el Instituto está acorde con los propósitos establecidos?

Si

23. ¿Existe algún responsable de calidad que dependa de la alta dirección?

Si

24. ¿Ha recibido por parte de la Institución algún tipo de capacitación?

No

25. ¿Aplica en Usted el Sistema de Evaluación Continuo como Profesional?

Si

ETAPA 2: ANTECEDENTES GENERALES

12. ¿Qué procesos se llevan a cabo en el Departamento Académico de la Institución?

- Elaboración de la Planificación Anual
- Ejecución de Curso
- Registro Curricular y Certificación

13. ¿Cuáles según su propia apreciación son los más importantes?

La Planificación anual

14. ¿Cómo se realizan estos procesos? Detallar el proceso (Cada actividad, con su Responsable)

- Ejecución de curso: Responsable Profesor de Curso
- Desarrollo de las Clases

- Preparación de Evaluaciones

15. ¿Qué controles se llevan a cabo?

- Control de aprendizajes de los alumnos por curso, mediante exámenes semestrales.
- Planificación
- Evaluaciones parciales
- Horas de Clases Entregadas
- Evaluación del Docente

16. ¿Cuánto es el tiempo total del proceso?

Un semestre

17. ¿Cuándo se realizan?

Durante el semestre Académico

18. ¿Cómo se registran estos procesos?

Mediante libro de clases

19. ¿Quién es/son los encargados de llevar a cabo estos procesos?

El Vicerrector del IP.

20. ¿Quien supervisa la realización del Proceso?

21. Vicerrector Academico y Jefes de Carrera

22. ¿Qué rol cumple la alta dirección en los procesos de Calidad?

Líder del Sistema de Gestión de Calidad y su Implementación.

ANEXO N° 4: ENTREVISTA N° 3

ENTREVISTA N° 3

Nombre: Santiago Murphy Rojas

Cargo: Vicerrector académico

ETAPA 1: CONOCIMIENTO

1. ¿Sabe lo que son las Normas ISO-9000?

Normas que detallan los requerimientos para establecer SGC._

26. ¿Qué entiende por sistema de Gestión de Calidad?

Es un conjunto de elementos implantados en la organización que permite planificar, dirigir y controlar en forma sistemática los procesos y productos de la organización, para mejorarlos en forma continua._

27. ¿Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos así Como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?

Si

28. ¿Sabe si se realiza algún tipo de control estadístico de calidad en la empresa?

Si

29. ¿Ustedes cuentan con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos?

Si

30. ¿Cuáles han sido los beneficios de implementar un SGC en su Institución?

- Ha permitido ordenar los diferentes procesos y establecer formatos estandarizados.
- Permite registrar las actividades para efectuar diagnósticos y tomar acciones de mejoramiento.

31. ¿Cuáles son las certificaciones actuales de los sistemas de gestión en el Instituto, con el fin de cumplir con altos estándares de calidad?

Ninguna en este momento la certificación ISO 9001 - 2008 venció el 30 de septiembre 2017.

32. ¿Qué representa la renovación de la certificación para el Instituto?

Es importante por ISO 9001 - 2015 para estar en este elemento de gestión

33. ¿Conoce que procedimientos son parte del actual Sistema de Gestión de Calidad del Instituto?

- Procedimientos área académica: planificación de actividades, diseño y desarrollo de cursos, gestión de profesores y registros.
- procedimientos genéricos para operar el SGC.

34. ¿La política de calidad con la que actualmente tiene el Instituto está acorde con los propósitos establecidos?

Si

35. ¿Existe algún responsable de calidad que dependa de la Alta dirección?

Si

36. ¿Ha recibido por parte de la Institución algún tipo de capacitación?

No

37. ¿Aplica en Usted el Sistema de Evaluación Continuo Como Profesional?

No

ETAPA 2: ANTECEDENTES GENERALES

23. ¿Qué procesos se llevan a cabo en el Departamento Académico de la Institución?

- Selección y Contratación de profesores
- Elaboración de la Planificación Annual
- Ejecución de Curso
- Registro Curricular y Certificación

24. ¿Cuáles según su propia apreciación son los más importantes?

Ejecución de cursos es el proceso principal

25. ¿Cómo se realizan estos procesos? Detallar el proceso (Cada actividad, con su Responsable)

- Ejecución de curso: Responsable Profesor de Curso
- Existencia de Programas de asignatura y Planificación de asignatura
- Desarrollo de las Clases
- Preparación de Evaluaciones

26. ¿Qué controles se llevan a cabo?

- Control de aprendizajes de los alumnos por curso, mediante exámenes semestrales.
- Control de la Ejecución del curso
- Planificación
- Evaluaciones parciales
- Asistencia
- Horas de Clases Entregadas
- Evaluación del Docente

27. ¿Cuánto es el tiempo total del proceso?

El ciclo dura un semestre académico (19 semanas)

28. ¿Cuándo se realizan?

Durante el semestre Académico

29. ¿Cómo se registran estos procesos?

Mediante libro de clases – Ejecución

Registro Curricular - Resultados

30. ¿Quién es/son los encargados de llevar a cabo estos procesos?

La dirección

31. ¿Quién supervisa la realización del Proceso?

Vicerrector Académico y Jefes de Carrera

32. ¿Qué rol cumple la alta dirección en los procesos de Calidad?

Líder del Sistema de Gestión de Calidad y su Implementación.

ANEXO N° 5: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	INSTITUTO PROFESIONAL		Revisión
	Preparado		
	Aprobado		

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

I.P. ESCUELA DE MARINA MERCANTE

PILOTO PARDO

Valparaíso, 2017

	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión
Revisado por		
Aprobado por		

INTRODUCCIÓN

1.1 Propósito del Documento

1.2 Alcance del Sistema de la Calidad

1.3 Exclusiones del Sistema de la Calidad

1.4 Control del Manual de la Calidad

Antecedentes

❖ 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Requisitos generales

3. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN (PD)

- Generalidades
- Manual de la Calidad
- Información documentada
- Control de documentos
- Control de los registros

4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- Compromiso de la Dirección
- Enfoque al usuario
- Política de la calidad
- Planificación
- Objetivos de la Calidad
- Planificación del sistema de gestión de la calidad

5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- Provisión de los recursos
- Recursos humanos

- Generalidades
- Competencia, toma de conciencia del personal docente
- Infraestructura
- Ambiente de trabajo
- Recursos financieros

6. REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

- Planificación de la realización del servicio educativo
- Procesos relacionados con el usuario y participante (P.E)
- Determinación de los requisitos relacionados con el servicio educativo
- Revisión de los requisitos relacionados con el servicio educativo
- Comunicación con el usuario, participantes y otras partes interesadas

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

- Control de la ejecución del servicio educativo
- Validación de los procesos de prestación del servicio educativo

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- Generalidades
- Seguimiento y medición
- Satisfacción del usuario y participante
- Auditoría Interna
- Seguimiento y medición de los procesos
- Seguimiento y medición del servicio educativo
- Control del Servicio no Conforme
- Análisis de datos

9. MEJORA

- Mejoramiento continuo
- Acciones Correctivas
- Prevención alineada a la gestión de riesgos

INTRODUCCIÓN

1.1 Propósito del Documento

Este documento describe el Sistema de Gestión de la Calidad implementado por el I. P. Escuela de Marina Mercante Piloto Pardo en conformidad con los requisitos establecidos en las Normas ISO 9001:2015, y la Norma NCH 2728:2015 y tiene por finalidad establecer los lineamientos generales para la correcta comprensión e implementación de la documentación que respalda las actividades del Sistema de Calidad y que permitan demostrar la capacidad de I. P. Escuela de Marina Mercante Piloto Pardo para proporcionar el apoyo docente y los servicios necesarios requeridos por los alumnos.

1.2 Alcance del Sistema de la Calidad

El I. P. Escuela de Marina Mercante Piloto Pardo se ha certificado bajo la norma internacional ISO 9001:2015 con el siguiente alcance:

El I. P. Escuela de Marina Mercante Piloto Pardo se constituyó a través de la personalidad jurídica establecida por escritura pública

2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 Requisitos generales

El I. P. Escuela de marina Mercante Piloto Pardo, mantiene un Sistema de Calidad diseñado para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia de sus procesos. El sistema ha sido planificado considerando la integración de Procesos de la Dirección, Procesos del Sistema Gestión, Procesos del Servicio Educativo.

Formación y Procesos de Apoyo, orientados a proporcionar de manera coherente productos que satisfagan los requerimientos de los Clientes.

PROCESOS DE LA DIRECCION

Política de calidad – Objetivos de calidad

Responsabilidades y autoridad

Comunicaciones internas

Revisión por el Director

PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION Información documentada Control del servicio no conforme; Auditorías internas
--

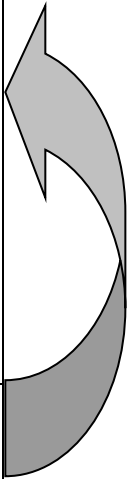
Control del servicio no conforme; Auditorías internas

PROCESO DEL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

```
graph LR; D[DISEÑO] --> CA[CURRÍCULUM EN ACCIÓN]; CA --> E[EVALUACIÓN]; E --> CS[CONFORMIDAD DEL SERVICIO]; CS --> PC[PLANIFICACIÓN CURRICULAR]; PC --> EC[EJECUCIÓN DE CLASES]; EC --> ER[EVALUACIÓN DE RESULTADOS]; ER --> DECU[DATOS ESTADÍSTICOS CONFORMIDAD DEL USUARIO]; DECU --> MP[MEJORAMIENTO DEL PROCESO]; MP --> D; MP --> PC; MP --> EC; MP --> ER; MP --> DECU
```

PROCESOS DE APOYO

Gestión de personal – Infraestructura y ambiente de trabajo



PROCESOS DE APOYO

Gestión de personal – Infraestructura y ambiente de trabajo

Gestión de personal – Infraestructura y ambiente de trabajo

3. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad incluye:

a. Política de la calidad

Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad incluye:

a. Política de la calidad

La documentación del sistema de gestión de la calidad incluye:

a. Política de la calidad

a. Política de la calidad

La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir el Instituto Profesional. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la unidad educativa a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

b. Objetivos de la Calidad

Los objetivos de la Calidad son planteados por la organización y se documentan en el Documento DO-02 Objetivos de la Calidad y Registro RE-25 Cuadro de seguimiento de los objetivos.

MANUAL DE LA CALIDA

Es el documento básico que especifica el sistema de gestión de la calidad del Instituto Profesional Escuela de marina Mercante Piloto Pardo, incluye la Política de la calidad, Estructura organizacional; Descripción de los procesos; Control de documentos, Control de Registros; Revisión por la Dirección, Auditorías Internas; Acciones correctivas, Acciones Preventivas; Control de servicios no conforme, y Análisis de datos.

CONTROL DE LOS REGISTROS

El Rector establece el mecanismo para controlar los registros de calidad en relación a su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempos de retención y disposición. Los registros permiten demostrar los resultados alcanzados o el desarrollo de las actividades definidas en la documentación del Sistema de Calidad.

4 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Compromiso de la Dirección

- El I. P. Escuela de Marina Mercante Piloto Pardo proporciona evidencias de su compromiso, con la implementación del sistema de gestión de la calidad, mediante:
- La satisfacción de las normas legales y reglamentarias

- El establecimiento de la Política de la calidad
- La implementación de los objetivos de la calidad
- La revisión del SGC por la dirección y
- Disponiendo de los recursos necesarios para la implementación del SGC.
- Enfoque al usuario

El I.P Escuela de Marina Mercante Piloto Pardo se asegura que los requisitos de los alumnos se determinen y cumplan antes de ser matriculados en el curso de formación.

Al mismo tiempo, vela por el fiel cumplimiento del proceso de enseñanza- aprendizaje o curriculum en acción y en cuanto al sistema de evaluación interna y externa.

5 POLÍTICA DE LA CALIDAD

I. P. Escuela de marina Mercante Piloto Pardo tiene como razón de ser la Formación de profesionales competentes, conforme a las exigencias establecidas por el Ministerio de Educación para la educación superior, cuyas competencias técnicas, éticas, administrativas e idiomáticas sean iguales o superiores a los estándares internacionales establecidos en el Convenio Internacional de formación titulación y guardia para la gente de mar, STCW 2010 y a los requerimientos descritos en el D.S 90 de 1999, Reglamento de formación, titulación y carrera profesional del personal embarcado.

Esta formación les permitirá desempeñarse a bordo de las naves mercantes nacionales y extranjeras y al mismo tiempo, optar por una actividad en tierra orientada a tareas administrativas y comerciales en la industria naviera.

I. P. Escuela de marina Mercante Piloto Pardo promueve el constante profesionalismo mediante un trabajo académico enfocado a las necesidades de los alumnos, a la transmisión de los conocimientos, habilidades y actitudes, con dedicación, vocación y trabajo en equipo; utilizando una infraestructura adecuada y los medios disponibles para la ejecución de las clases.

Adhiere su compromiso al cumplir los requisitos tanto académicos como los legales y reglamentarios, evaluar continuamente su Sistema de Gestión de Calidad con el propósito de mantener, controlar y evaluar cada aspecto del SGC y propender al mejoramiento continuo.

Carlos Beth Marcoleta

Director

Planificación

Objetivos de la calidad

La Organización se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen conforme a las necesidades de mejoramiento continuo, a las No conformidades auto detectadas, o encontradas durante las Auditorías Internas, Auditorías Externas.

Los objetivos de la calidad son observables, claramente medibles y coherentes con la Política de la Calidad.

Planificación del sistema de gestión de la calidad

La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos establecidos por las normas ISO 9001/2015; Las disposiciones legales del Ministerio de Educación; D.S 90 /1999, Reglamento de formación, titulación y carrera profesional del personal embarcado y el Convenio Internacional de formación, titulación y guardia para la Gente de Mar STCW 78 y sus enmiendas posteriores.

Responsabilidad, autoridad y comunicación

Estructura Organizacional

Las relaciones de autoridad del Instituto Profesional MAR FUTURO son las siguientes:

La responsabilidad de los diferentes cargos del I. P. Escuela de Marina Mercante Piloto Pardo está definida en los documentos que forman parte del Sistema de Calidad. Sin embargo, a nivel funcional, las responsabilidades son las siguientes:

a. RECTOR

Es la máxima autoridad del Instituto, que debe actuar según las directrices definidas por el Consejo de Coordinación. Su responsabilidad es la administración, conducción y supervisión de las actividades académicas, administrativas y financieras del Instituto, sin perjuicio de las facultades que corresponden a los socios.

b. COORDINADOR ACADÉMICO

Es el directivo que tiene la responsabilidad del desarrollo, administración y coordinación de los asuntos académicos del Instituto, bajo la autoridad del Rector. Le corresponde subrogar al Director Ejecutivo en su ausencia.

c. JEFE DE CARRERA

Es el directivo encargado de administrar los cursos que conforman la carrera de Ingeniería en Marina Mercante, mención Puente y Mención Máquinas. Tiene la responsabilidad de la planificación, organización, dirección y control de la ejecución de los planes y programas de estudio. Concentra su dedicación en los alumnos y en el cumplimiento del programa que conforma la carrera velando por una efectiva coordinación, interrelación y gradual perfeccionamiento del respectivo plan de estudio.

Administra los instrumentos de evaluación de desempeño de docentes (Encuesta de opinión de los alumnos, Informe del docente, informe de la dirección). Analiza y prepara informes semestrales al Director.

d. DOCENTES

Realizan las actividades docentes a nivel de aula, de acuerdo a los reglamentos, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo de la organización y en base a sus competencias.

Completan la información en el libro de clases y cumplen con las normas específicas, establecidas por el Consejo Nacional de Educación, CNED.

Confeccionan el material didáctico de su especialidad como son los apuntes, guías de trabajo, instrumentos de evaluación, entre otros.

Asisten a los Consejos de Profesores convocados por la Dirección.

Apoya a los docentes en la instalación de equipo docente antes de iniciar una clase.

Informa a la secretaría de las necesidades de compras de los útiles de aseo, elementos de iluminación y de atención a los alumnos (galletas, azúcar y café).

Organismo o persona natural que actúa externamente asesorando a la Jefatura en materias Contables, pago imposiciones, impuestos, tramitación tributaria y temas laborales ante la Inspección del Trabajo.

Efectúa las revisiones de gastos, ingresos, boletas de servicios de terceros, entre otras cosas contables.

5.5.2 Representante de la dirección

El director designa a un miembro de la dirección quien, independiente de otras funciones, tiene la responsabilidad y autoridad que incluye:

Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan todos los procesos del SGC.

Informar a la dirección sobre el comportamiento del SGC y de cualquier necesidad de mejoramiento.

Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los alumnos en todos los niveles de la organización.

Comunicación interna

El Rector y todos los directivos mantienen una permanente comunicación con todos los miembros de la organización, docentes, administrativos, alumnos. La recepción del apoderado y personas que hacen consultas son atendidos al instante por cualquiera de los miembros de la dirección.

La información a los alumnos se realiza también usando los tableros, y la comunicación vía email. Se planifican y realizan tres Consejos de Profesores al año. Se efectúan reuniones entre pares al menos, dos veces en el semestre.

Hay una reunión de coordinación mensual.

En cuanto a la comunicación externa, sea con la Fundación Carlos Condell, con DIRECTEMAR o con el CNED es toda por escrito, dejándose registro de la citada actividad.

Revisión por la dirección

Generalidades

El Rector del I. P. Escuela de Marina mercante Piloto Pardo efectúa dos revisiones anuales al Sistema de Calidad, con el objeto de evaluar su consistencia, adecuación y eficacia respecto a los requisitos normativos y al logro de los Objetivos de Calidad en las cuales participa el personal del Instituto.

Información de entrada para la revisión

Dichas revisiones se realizan sobre la base de información relacionada con:

- Seguimiento de acuerdos comprometidos en revisiones anteriores
- Estado del cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad
- Resultados de auditorías internas y externas
- Retroalimentación relacionada con la satisfacción de las partes interesadas,
- inserción y deserción de los alumnos; rendimiento académico y asistencia regular a clases.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Revisión de servicio no conforme
- Cambios que pudieran afectar al SGC
- Factores como cambios legales y reglamentarios, recomendaciones para la mejora y cambios que puedan afectar el Sistema de Calidad.

Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión y los acuerdos derivados de esta actividad, son utilizados como una oportunidad de mejora del desempeño de la organización. Estas oportunidades de mejora son documentadas a través de la emisión de un Acta de Revisión del Rector, la que es numerada en forma correlativa.

La revisión por la dirección incluye:

- Revisión de los objetivos y su eficacia
- Mejoramiento del SGC y sus procesos
- Mejoramiento del servicio en relación con los requisitos de los alumnos
- Necesidades de los recursos.

- Información para planificación estratégica.

5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Gestión de los riesgos

La organización toma las medidas preventivas para asegurar que los recursos esenciales estén disponibles para la implementación de la estrategia y el logro de los objetivos de la calidad.

Los recursos incluyen personas, infraestructura, instalaciones, equipamiento, materiales, ambiente de trabajo, recursos bibliográficos y financieros.

Recursos humanos

Generalidades

El Instituto cuenta con personal profesional, técnico y administrativo competente para implementar y asumir responsabilidades relacionadas con el SGC.

La selección y capacitación interna del personal que desarrolla actividades administrativas y docentes, en el I. P. Escuela de Marina mercante Piloto Pardo, permite a la organización mantener el nivel de competencia adecuado para realizar un servicio de calidad eficiente.

Las competencias del personal docente se miden mediante encuestas de opinión de los alumnos, supervisión de clases, revisión de los Libros de clases e informes de los docentes al término de cada semestre.

De acuerdo a la evaluación de las competencias del personal, se establecen las actividades de capacitación interna, perfeccionamiento profesional, reuniones de trabajo orientadas a cubrir las deficiencias detectadas.

El Rector evalúa la eficacia de la capacitación Interna de su personal anualmente, a través de la Revisión por la Dirección.

El Instituto Profesional Escuela de Marina Mercante Piloto Pardo determina las competencias del personal asignado para impartir un servicio de calidad.

La capacitación interna se realiza mediante:

Reuniones de trabajo, con el propósito de aunar criterios y lograr acuerdos relacionados con la planificación estratégica del Instituto.

Asegurarse de que el personal está consciente de la pertinencia e importancia de su quehacer diario, tarea que se lleva a cabo a través de los Consejos de Profesores y en el contacto diario con los docentes.

Se mantienen registros apropiados de las actividades realizadas

6. REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

Planificación de la realización del servicio

La organización planifica las actividades docentes semestralmente, considerando la duración de cada semestre en 18 semanas de clases.

Previo a la ejecución de las clases:

- Se establecen las necesidades de servicios docentes,
- Se selecciona y contrata a los profesores.
- Se diseñan y construyen los Libros de clases.
- Se revisan y modifican los programas de estudio
- Se organizan los cursos conforme a las conductas de entrada de cada uno y requisitos académicos como antecedentes, experiencia, salud, entre otros
- Se asignan los recursos para la contratación.

Durante el proceso semestral:

- Se calendarizan en conjunto con los docentes las evaluaciones de proceso y finales .
- Se lleva un control exhaustivo del curriculum en acción, como es la asistencia de alumnos y profesores, personal directivo y administrativo.
- Se hace un seguimiento a la ejecución del programa de estudio, recuperación de clases, si algún docente ha faltado.
- Se cancela puntualmente los honorarios a cada integrante.

- Se planifican y ejecutan reuniones de coordinación
- Se convoca a los docentes a Consejo Semestral, al inicio y término del período.

Procesos relacionados con el usuario y el participante

Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

7. EJECUCIÓN TDE CURSOS

La organización se adscribe a los requerimientos establecidos por el Consejo Nacional de Educación, CNED, que es el organismo asesor del Ministerio de Educación; a los requerimientos de la Autoridad Marítima Nacional y al Convenio Internacional de Formación, titulación y guardia para la Gente de Mar.

Todo el trabajo académico es autorizado, controlado mediante documentación requerida, visitas planificadas y control de resultados.

Toda la actividad académica ha sido autorizada por esos organismos rectores y es controlada en forma frecuente:

- Planificación curricular
- Planificación semestral de actividades
- Realización del servicio en los plazos establecidos.
- Control de resultados

Resultados del diseño y desarrollo

Solamente cuando se cuenta con la autorización del Ministerio de Educación y con la Resolución aprobatoria del de DIRECTEMAR se puede difundir las especialidades, inscribir a los alumnos, matricularlos y organizar los cursos.

Antes del inicio de clases en cada semestre se hace entrega a los docentes de los programas de estudio aprobados. Cada profesor revisa el programa de estudio e incorpora de facto las correcciones o adecuaciones de éste, conforme a las características de los alumnos.

El Rector del Instituto es quien finalmente, autoriza los cambios menores a los programas de estudio.

Verificación del diseño y desarrollo

Finalizado el semestre, y en base a los resultados académicos y al informe del docente, se revisan nuevamente los programas de estudio, dado que puede ser muy ambicioso, no estar acorde con la carga horaria o no ser congruente con el perfil de competencias y si es pertinente se toma la decisión de reforzar o nivelar a los alumnos que no cumplen con las conductas de entrada. Se deja constancia de los cambios menores solicitados. Finalizado el semestre académico, la dirección verifica los programas de cada asignatura para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos del usuario, participantes y otras partes interesadas, tales como, objetivos, contenidos, carga horaria.

Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los proyectos educacionales están siendo revisados y re -tipeados de acuerdo a los formularios exigidos por CNED para tener un ejemplar impreso y guardado de cada uno.

Prestación del servicio educativo

Control de la ejecución del servicio educativo

El Instituto Escuela de Marina Mercante Piloto Pardo, inicia sus actividades planificando las actividades de inicio y término, confecciona los horarios de clases, distribuye los alumnos por cursos y especialidades, contrata a los docentes y les asigna las horas, programas y horarios, según las posibilidades de los docentes. Una vez organizado el semestre académico se lleva un control exhaustivo de los alumnos matriculados, los que son distribuidos en las especialidades correspondientes. Existiendo asignaturas comunes como son las Ciencias Básicas, se distribuyen las salas, conforme al número de alumnos.

Cada día se controla el inicio y término de las clases de cada profesor, mediante la firma de los docentes, según horarios de clases y contrato de trabajo a honorarios.

Validación de los procesos de la prestación del servicio

El Instituto Profesional Escuela de Marina Mercante Piloto Pardo, determina los criterios para cada uno de los procesos del servicio educativo, tales como:

Actas de notas con los alumnos aprobados, reprobados.

Creación del Reglamento Integral en el cual se establecen los requerimientos académicos para aprobar las asignaturas, las ponderaciones y derechos a examen y examen de repechaje.

Convalidaciones y homologaciones para quienes se incorporan al servicio educativo y son provenientes de otras instituciones de Educación Superior.

El proceso de enseñanza- aprendizaje es validado por el CNED y por la Autoridad Marítima, a quienes se informa el inicio y término de cada período académico, registro de notas, (Actas de Notas), Auditorías externas.

8 AUDITORÍAS INTERNAS

Para verificar la correcta implementación, eficacia y conformidad con los requisitos establecidos en las Normas ISO 9001:2015 y las disposiciones planificadas en su documentación, Instituto Profesional Escuela de Marina Mercante Piloto Pardo realiza:

- Dos Auditorías Internas al año a su Sistema de Gestión de la Calidad. Las auditorías son programadas por el Rector y se planifican de acuerdo al estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como el resultado de auditorías previas.
- Una auditoría externa de mantenimiento del SGC
- Las actividades necesarias para la planificación, ejecución, emisión de registros y calificación de los Auditores Internos del Sistema de Gestión de Calidad se describen en el Procedimiento para realización de Auditorías Internas

Seguimiento y medición de los procesos

El I.P., como Entidad formadora, se informa directamente de los resultados obtenidos por los alumnos en su examen de competencia rendido ante la A. Marítima.

Los alumnos regresan al Instituto espontáneamente e informan de su situación en los exámenes.

Además DIRINMAR, remite vía correo los resultados obtenidos en los exámenes teóricos y examen práctico en simuladores.

Seguimiento y medición del servicio educativo

Revisión de antecedentes; los alumnos que hayan realizado estudios en otra Casa de Estudio de similar nivel le son reconocidos si se ajustan a las disposiciones del MINEDUC, la convalidación de estudios exige:

- 80% de similitud en objetivos, contenidos y carga horaria del programa de estudio a convalidar
- Que no hayan transcurrido más de dos años.
- Que la calificación obtenida haya sido aprobada.
- Si no existe certeza, se le toma un examen de conocimientos relevantes.
- Para el caso de alumnos que soliciten convalidar algunas materias dentro del establecimiento, se procederá a homologarles, siempre que se cumpla con los mismos requerimientos de las convalidaciones.
- Al inicio de cada semestre, los docentes toman una prueba de diagnóstico, objeto establecer las conductas de entrada de los alumnos. De acuerdo a los resultados, se planifica la nivelación de estudios, reforzamiento previo a la incorporación del programa de estudio.
- La prueba de diagnóstico tiene un doble propósito, medir el rendimiento al término del curso comparando las competencias iniciales versus las finales y extraer conclusiones.

9. MEJORA

Mejoramiento continuo

La Unidad Educativa está empeñada en aumentar la satisfacción de los alumnos y usuarios en general, mediante la implementación de nuevas tecnologías (simuladores); mejorar e implementar los conocimientos de informática como base para trabajar en escenarios virtuales. Incrementar la biblioteca y la sala de lectura, entre otras.

Esta forma de optimizar el servicio educativo, será suficiente para evitar no conformidades y acciones correctivas y preventivas.

Acciones Correctivas Preventivas

Como una forma de filtrar algunas situaciones que pudieran derivar en no conformidades se ha dejado este acápite, con el propósito de eliminar las causas que afecten el SGC.

La organización concibe que todo el sistema de gestión de la calidad apunta a prevenir situaciones erróneas que lleven a las no conformidades, por lo tanto, potenciando la gestión de riesgos indicada en el punto 6.1 de la norma, se tiene considerado abordar los riesgos y las oportunidades para la mejora continua.

La organización ha decidido incrementar el Procedimiento Documentado como P.D. 6.1-1 “Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades” en vez de los correspondientes.

Acciones Correctivas

- Auditorias Internas y Externas
- Reclamos de Clientes
- Servicios No Conformes
- Seguimiento y Control de sus Procesos
- Seguimiento y control de la conformidad del Producto
- Análisis de datos u otras instancias del Sistema de Calidad

El Director es responsable de realizar el seguimiento de las acciones correctivas implementadas en el Sistema de Calidad, con la finalidad de verificar su correcta implementación y eficacia en la eliminación de la causa que produce la no conformidad real, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de Acciones Correctivas

Acciones Preventivas

La organización determina acciones preventivas para eliminar las no conformidades potenciales y sus causas; y prevenir la ocurrencia de no conformidades.

Las informaciones a los participantes en las actividades están contenidas en el Instructivo de Trabajo Información para los Clientes.

ANEXO N° 6: SELECCIÓN Y ACREDITACIÓN PROFESORES

	IP ESCUELA DE MARINA MERCANTE PILOTO PARDO	
	SELECCIÓN Y ACREDITACIÓN DE PROFESORES	
	Revisión:	Elaborado por: Carolina Rojas Aprobado por :

OBJETIVO

El presente documento describe el proceso para seleccionar, contratar, realizar la inducción del Profesional de la Educación y su evaluación, con el objeto de garantizar Y asegurar su adecuación y excelencia profesional requeridas para cada labor desempeñada.

ALCANCE

Este procedimiento aplica cada vez que se requiera seleccionar a Profesores para el Instituto Profesional Escuela de Marina mercante Piloto Pardo, y comprende:

- Determinar la necesidad de un nuevo profesor,
- Seleccionar y evaluar a los postulantes,
- Capacitar en técnicas pedagógicas,
- Acreditar ante los organismos competentes,
- Controlar su estado de acreditación,
- Evaluar la eficacia de la acreditación.

REFERENCIA

- Normas ISO 9000
- Norma ISO 900:2015
- Manual de la Calidad
- Convenio Internacional STCW 2010

DEFINICIONES

DEFINICIONES

PROFESOR: Persona que ejerce o enseña una ciencia o arte/ Profesional de la Educación, que pertenece a la estructura organizacional de IP Escuela Marina Mercante Piloto Pardo y posee contrato para desarrollar su rol como relator, entre otras funciones.

RESPONSABILIDADES

- El Rector: es responsable de seleccionar y contratar al personal competente para la necesidad requerida, constando que en sus antecedentes figure su experiencia solicitada.
- Vicerrector: Encargado de seleccionar a los postulantes
- Secretaria Académica: Deben determinar la necesidad de un Profesor y posteriormente realizar la inducción del Profesional
- Jefes de Carreras: Encargados del proceso de evaluación y Desempeño de los Docentes contratados.

DESCRIPCIÓN

- Determinación de necesidades y preselección

Habiéndose determinado la necesidad de contar con un nuevo profesor, por la Secretaria Académica. Es el Vicerrector Académico, el encargado de selecciona a los profesionales de acuerdo al perfil de competencias necesario para hacerse cargo de la actividad docente o materia, y presenta al Rector, los currículum de los postulantes y proposición de entrevista.

PERFIL POSTULANTE:

Deben tener requerimientos académicos y experiencia profesional del MINEDUC y de la Autoridad Marítima, además de conocimientos específicos del área marítima

- Selección de postulantes y Contratación

a) Evaluación de Antecedentes

Lo postulantes serán evaluados por el Rector, mediante entrevista personal y revisión de Antecedentes.

b) Contrato

Una vez seleccionado el postulante más idóneo para la función requerida, a través de la entrevista personal, será contratado (a) para la asignatura o curso específico que se dicte.

c) Capacitación

Previo a iniciar sus actividades, los docentes deberán recibir capacitación sobre los requerimientos de la ISO 9001:2015 aplicados a la docencia, en particular en lo referente a los conceptos de efectividad en la enseñanza. Este curso de inducción a las normas de calidad tendrá una duración de 4 horas lectivas con evaluación formativa y monitoreo durante la ejecución de las clases.

d) Estado de acreditación de los profesores

La Secretaría Académica controla el estado de acreditación de los profesores, mediante un registro que debe mantener permanentemente actualizado de acuerdo a la situación de acreditación de cada uno de ellos.

Un profesor está autorizado para efectuar actividades docentes, debe estar acreditado por la Autoridad marítima al recibirse el respectivo registro ante el SENCE, a menos que se disponga lo contrario, de acuerdo a los resultados de la eficacia de su acreditación.

e) Evaluación inicial de los profesores

A los profesores recientemente acreditados y que han sido considerados como relatores en un determinado curso, la dirección les efectúa una evaluación inicial, acorde a formato indicado en el Anexo "A", respecto a

- Contenido y uso del libro de clases
- Encuesta de opinión de los alumnos
- Supervisión de clases por la Dirección
- Informe del docente al término del semestre o módulo.

Deberá ser completado con la información referente a la programación de pruebas y controles, el avance en el cumplimiento del programa mediante la descripción de las materias tratadas en cada clase, el registro de notas, el control de asistencia y puntualidad de los alumnos y anotaciones relevantes ocurridas durante la clase.

En la asistencia y puntualidad

Cada docente deberá dejar registro de su asistencia y puntualidad en los espacios destinados a este propósito.

f) Evaluación de la eficacia de la acreditación

Se evaluará el resultado obtenido por los alumnos en cada curso, información entregada por los docentes., en la que se analiza el orden de mérito obtenido por los profesores de acuerdo al resultado estadístico de las encuestas de opinión a alumnos, las evaluaciones a los profesores y otros antecedentes del período.

De acuerdo a los resultados de este análisis:

- El Rector podrá derogar la autorización a un profesor para efectuar actividades docentes, y si es necesario, podrá modificar el estado de acreditación de ese profesor
- La Secretaria Académica, dispondrá a los Jefes de Carrera efectuar una evaluación periódica acorde a formato indicado en el Anexo "A", a los profesores que estime conveniente.

REGISTROS

AP-F-06 Formulario para asignar relatores

AP-F-07 Bitácora de relatores

AP-F-08 Contrato relator

AP-F-09 Inducción al relator

Lista de evaluación

ANEXOS

"A": Formato Evaluación Inicial y Periódica de Profesores

"B": Formato Solicitud de Acreditación de Instructores

INDICADORES DE DESEMPEÑO

- Nivel de funcionalidad mostrado por los mecanismos y procedimientos institucionalizados para la gestión administrativo-docente del Centro (control de asistencia de docentes, control de materias tratadas, registro de asistencia de alumnos, procedimientos y plazos para solicitar medios educativos, imprimir guías, pruebas, etc.)
- Nivel de funcionalidad mostrado por los mecanismos y procedimientos que cautelen la marcha diaria de la institución en el ámbito de la administración de la docencia.
- Aplicación de disposiciones administrativas internas para:
 - la actualización de la ficha curricular
 - los plazos para la entrega de actas
 - los procedimientos y plazos para la entrega de certificados.
- Rapidez del sistema de registro curricular para generar información sobre los resultados académicos de los estudiantes del Centro.
- Cumplimiento de los plazos para presentación de Actas ante el Ministerio de Educación.
- Congruencia entre el perfil profesional definido en el proyecto para los funcionarios directivos, y la formación de quienes atienden estos cargos.
- Congruencia entre la formación profesional y experiencia de los docentes y los requerimientos de las asignaturas que sirven.
- Congruencia entre la calificación del personal de apoyo a la gestión directiva y a la docencia y las funciones que desempeña.
- Composición del personal según nivel de formación (profesionales, según su especialidad, técnicos, otros) y función que atienden (Directiva, Docente, de apoyo a la docencia y a la gestión; de servicios).
- Cobertura total de las horas asignadas a cada asignatura del plan de estudio.
- Evolución del número de horas contratadas del personal docente y de los Jefes de Carrera, para la realización de su actividad específica.
- Relación entre el número de horas contratadas por asignatura y el número de horas de docencia directa contempladas para cada asignatura.

CONTROL DE CAMBIOS

Se debe conservar la última actualización en la tabla

Nro. Rev.	Fecha	Descripción del Cambio
1	20-03-2008	Creación del documento.
2	07-10-2008	Se cambió el logo
3	07-10-2008	Se agregó 2 puntos al nº 3.3. Evaluación del desempeño docente
4	24-03-2010	Se incorporó: Revisado por/ Aprobado por
5	20-06-2016	Se elimina la referencia de ISO 9001 y se actualiza la norma 2728.
6	20-12-2017	Se actualiza en base a la Norma ISO 9001:2015

ANEXO "A"

EVALUACIÓN INICIAL Y PERIÓDICA DE PROFESORES

	EVALUACIÓN INICIAL/PERIÓDICA N° XX/AÑO	
	Revisión:	Elaborador por:

CÓDIGO CURSO IMPARTIDO

CANTIDAD DE ALUMNOS PARTICIPANTES

FECHA Y HORA INICIO/TÉRMINO DE LA EVALUACIÓN

UNIDAD TEMÁTICA QUE IMPARTE

D: DISTINGUIDO A: ADECUADO NA: NO ADECUADO NO: NO OBSERVADO

INDICADORES A EVALUAR	D	A	NA	NO
Formula objetivos de aprendizaje claros y apropiados				
Precisa la relación de la clase con el contexto del curso				
Presenta los contenidos en forma lógica y acorde al programa				
Demuestra dominio de los contenidos que enseña				
Explica con precisión y claridad				
Selecciona métodos y actividades apropiadas para el aprendizaje				
Utiliza adecuadamente los medios de apoyo disponibles				
Utiliza adecuadamente el tiempo disponible para la clase				
Realiza evaluaciones apropiadas y con efecto retro alimentador				
Establece un clima de respeto y confianza con los alumnos				
Estimula y favorece la participación de los alumnos				
Efectúa síntesis final				

COMENTARIOS

FIRMA EVALUADOR

FORMATO SOLICITUD DE ACREDITACIÓN DE INSTRUCTORES

A.- Identificación:

	.				.				-	
--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Foto Tamaño

[illegible]

Fecha nacimiento ddmmaaaa

--	--

Apellido Paterno

Apellido Materno

**B.- Domicilio postal y
Antecedentes para
contacto:**

Calle.

Casa N°

Depto. N°, Block N°

Población, Villa.

Cerro.

Ciudad.

Comuna[illegible][illegible][illegible]

Fax (Código - número)

Correo electrón.

1	
2	

91

IV.- Cursos que solicita impartir:

N°	Cursos :
1	
2	
3	
4	

V.- Cursos Autorizado

N°	Cursos :	Resolución /Carta.
1		
2		
3		
4		
5		
6		

Fecha: (dd.mm.aaaa)							

FIRMA Y R.U.N RELATOR

NOMBRE, FIRMA Y R.U.N.

RECTOR IP ESCUELA MARINA
MERCANTE PILOTO PARDO

ANEXO N° 7: IMPLEMENTACIÓN Y ACREDITACIÓN CURSOS

	IP ESCUELA DE MARINA MERCANTE PILOTO PARDO	
	IMPLEMENTACIÓN Y ACREDITACIÓN CURSOS	
	Revisión:	Elaborado por: Carolina Rojas Aprobado por :

OBJETIVO

El propósito es que los cursos se encuentren aprobados, revisados y actualizados y debidamente acreditados ante los organismos competentes.

ALCANCE

- El ámbito de aplicación abarca todos los cursos de la lista de precios de CIMAR, y comprende:
- Determinar la necesidad de implementar un nuevo curso,
- Adquirir, confeccionar programa o actualizar el material de apoyo del curso,
- Tramitar su acreditación ante los organismos competentes,
- Incorporar al Archivo Maestro de Cursos,
- Incorporar a Lista de Precios de Cursos y sitio web,
- Revisar periódicamente su Archivo Maestro.

REFERENCIA

- Normas ISO 9000
- Norma ISO 900:2015
- Manual de la Calidad
- Convenio Internacional STCW 2010

DEFINICIONES

PROFESOR: Persona que ejerce o enseña una ciencia o arte/ Profesional de la Educación, que pertenece a la estructura organizacional de IP Escuela Marina Mercante Piloto Pardo y posee contrato para desarrollar su rol como relator, entre otras funciones.

RESPONSABILIDADES

Rector

- Debe disponer y aprobar la implementación de un nuevo curso y la actualización de su material de apoyo.
- Debe solicitar su acreditación ante EDYTIMAR y ante SENCE,
- Vicerrector
- Debe determinar la necesidad de implementar un nuevo curso,
- Debe controlar la actualización del material de apoyo de los cursos vigentes,
- Debe controlar el estado y trámite de acreditación de los cursos,
- Debe solicitar la incorporación de nuevos cursos a la Lista de Precios y sitio Web.

Jefes de Carrera

- Debe confeccionar y proponer el programa y manual de un nuevo curso,
- Debe disponer la adquisición, confección o actualización del material de apoyo, instrumentos de evaluación y programa de los cursos de su cátedra,
- Debe implementar el Archivo Maestro de los cursos de su cátedra

DESCRIPCIÓN

- Determinación de la necesidad de implementar un curso
- La necesidad de implementar un nuevo curso, la determina el Jefe Departamento de Instrucción, basado en la misión E, las necesidades de los usuarios o disposición superior.
- El Director, a proposición del Jefe Departamento de Instrucción, autoriza y dispone la implementación del curso.
- Adquisición o confección del curso
- El Jefe Departamento de Instrucción, acorde a lo autorizado y dispuesto por el Director:
- Dispone al encargado de Biblioteca la adquisición del curso modelo, con sus apoyos didácticos, ante el organismo competente, siguiendo el procedimiento establecido para Administración Plan Biblioteca.

- Dispone al Jefe de Cátedra correspondiente la confección o actualización de programa y manual del curso, quien toma a cargo la confección de éste y solicita la contratación de un asesor externo, si fuese necesario, siguiendo el procedimiento establecido para Compras de Productos o Servicios. Una vez cumplido lo anterior, lo hace llegar al Asesor Pedagógico para su revisión y trámite de acreditación, junto con los instrumentos de evaluación.

Trámite y control del estado de acreditación de los cursos

Efectuado lo anterior, el Asesor Pedagógico a través del Jefe Departamento de Instrucción presenta al Director el programa del curso y la documentación dispuesta para su acreditación, obtiene su aprobación y firma de la correspondiente solicitud, y efectúa los trámites debidos ante EDYTIMAR y SENCE. El curso está reglamentariamente autorizado para ser impartido en CIMAR, al estar acreditado ante EDYTIMAR y al recibirse el respectivo programa impreso, timbrado por SENCE.

Incorporación al Archivo Maestro de Cursos

Obtenida la acreditación del curso, el Jefe de Cátedra correspondiente confecciona el material de apoyo, y lo incorpora al Archivo Maestro de Cursos, de acuerdo al índice de su contenido indicado en el Anexo "A".

Incorporación a Lista de Precios de Cursos y sitio web.

Incorporado el programa y material de apoyo del curso al Archivo Maestro de Cursos, el Jefe Departamento de Instrucción solicita su incorporación o modificación a la Lista de Precios de Cursos, siguiendo el procedimiento establecido para Valorización de Servicios Docentes; y solicita su incorporación o modificación al sitio web de CIMAR, siguiendo el procedimiento establecido para Informaciones del Sitio Web.

Confección o actualización del material de apoyo, manual del curso e instrumentos de evaluación.

El Jefe de Cátedra correspondiente al área a la cual el curso pertenece, toma a cargo la confección o actualización del material de apoyo, manual del curso e instrumentos de evaluación, ya sea directamente o mediante su supervisión, el que hace llegar al Asesor Pedagógico para su revisión y validación.

Revisión periódica del Archivo Maestro del curso

A lo menos 1 vez al año y cuando se estime necesario, cada Jefe de Cátedra revisará y en caso se requiera, mejorará el material de apoyo, manual e instrumentos de evaluación de los cursos implementados y enumerados en la Lista de Precios, registrándolos de acuerdo al formato indicado en el Anexo “B”.

Efectuada la revisión, enviarán informe consolidado al Jefe de Departamento de Instrucción, en el mes de diciembre de cada año, señalando las fechas y cursos revisados.

REGISTROS

Lista de evaluación.

ANEXOS

“A”: Índice Contenido Archivo Maestro de Curso

“B”: Formato Control Revisión Archivo Maestro de Cursos

INDICADORES DE DESEMPEÑO

No Aplica

CONTROL DE CAMBIOS

Se debe conservar la última actualización en la tabla

Mod. N°	Identificación de la modificación	Fecha
03	Documento inicial	31 marzo2016

ANEXO “A”

	ORDEN PERMANENTE INTERNA	
	IMPLEMENTACIÓN Y ACREDITACIÓN DE CURSOS	

INDICE CONTENIDO ARCHIVO MAESTRO DE CURSO

- 1.- Control de Revisiones y Modificaciones: De acuerdo a lo dispuesto en el Anexo “B” de la presente OPI.
- 2.- Índice: De acuerdo al presente contenido del archivo maestro, indicando los números de página.
- 3.- Programa SENCE: El programa de curso aprobado por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, en el formato vigente por éste; o el programa de curso aprobado por CIMAR, para cursos institucionales.
- 4.- Horario: El horario patrón dispuesto para la ejecución del programa de curso.
- 5.- Equipos y Medios Didácticos: - Calidad y cantidad de los simuladores, equipos o instrumentos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

- Cantidad, tema o título, duración y marca según corresponda, de los medios de instrucción, tales como: videos, diapositivas, presentaciones, discos compactos, libros, etc.
- 6.- Examen (cuando corresponda prueba final escrita u oral): Ejemplos de exámenes (mínimo 2) para evaluación de los alumnos.
- 7.- Pauta de Evaluación de Competencia (cuando corresponda evaluación práctica)

Pauta en formato
- 8.- Manual del Curso

Copia digital del manual del Curso.

ANEXO “B”

FORMATO CONTROL REVISIÓN ARCHIVO MAESTRO DE CURSOS

	CONTROL REVISIÓN ARCHIVO MAESTRO DE CURSOS	
	CURSO :	
	Página :	

FECHA	MATERIAL REVISADO	RESPONSABLE	MODIFICACIONES

ANEXO N° 8: EJECUCIÓN DE CURSOS

	IP ESCUELA DE MARINA MERCANTE PILOTO PARDO	
	EJECUCIÓN DE CURSO	
	Revisión:	Elaborado por: Carolina Rojas Aprobado por :

OBJETIVO

El objetivo del presente procedimiento es señalar la forma en que el I.P Escuela de Marina Mercante Piloto Pardo efectúa el diseño y desarrollo (D&D) de los cursos regulares y especiales de formación. El propósito es asegurar que el suministro del servicio está de acuerdo al programa de actividades, programa de curso y estándares de servicio definidos.

ALCANCE

- El ámbito de aplicación abarca la programación anual, mensual y semanal de las actividades docentes, y comprende:
- Revisar el cumplimiento de los requisitos del servicio,
- Informar, inscribir, recibir a los alumnos, y guiarlos en el pago del curso,
- Proveer salas de clase, medios y material didáctico,
- Confeccionar el Libro de Control de Clases y efectuar sus debidos registros,
- Ejecutar el programa del curso por parte de los instructores designados,
- Suministrar servicio de alimentación a los alumnos,
- Proteger la propiedad del cliente,
- Realizar Encuesta de Opinión y evaluar el curso,
- Registrar y comunicar los resultados obtenidos por los alumnos en éste,
- Realizar ceremonia de término de curso, si corresponde,
- Registrar e informar los fondos a recaudar

REFERENCIA

- Normas ISO 9000
- Norma ISO 900:2015
- Manual de la Calidad

DEFINICIONES

PROFESOR: Persona que ejerce o enseña una ciencia o arte/ Profesional de la Educación, que pertenece a la estructura organizacional de IP Escuela Marina Mercante Piloto Pardo y posee contrato para desarrollar su rol como relator, entre otras funciones.

RESPONSABILIDADES

La Directora de capacitación, Será responsable de las comunicaciones con los clientes y de solicitar los requerimientos de estos. Responsable de brindar información al cliente para descargar reglamento del OTEC, antes del comienzo de curso. [www. Aseprotec.cl](http://www.Aseprotec.cl)

Será responsable de realizar el chequeo de salas según Instructivo AP-I-02 Instructivo arriendo de salas.

Responsable de verificar los materiales y equipos antes del comienzo de curso.

El Representante de Gerencia es responsable de solicitar a la empresa contratante u Otic la información de los participantes y de la inscripción previa al curso al Sence.

Será responsable de imprimir el material para el curso de acuerdo a lo establecido en este procedimiento y verificar su legibilidad y completitud, además de solicitar y/o verificar la compra de otro tipo de material según solicitud del relator, además de materiales logísticos.

El Representante de gerencia, es quien realiza la facturación de los cursos y es responsable de solicitar el certificado de asistencia y/o evaluaciones a la Directora de Capacitación, para ser enviado a las empresas clientes u OTIC si corresponde y finalmente enviar los certificados correspondientes.

El administrador o a quien este designe la Gerencia, será responsable de completar el libro de asistencia vía internet según procedimiento externo proveedor Acepta “Libro de clases”

El Relator es responsable de impartir el curso de acuerdo al instructivo correspondiente según el temario definido, controlar e informar al Administrador de Capacitación, del avance del temario y de las evaluaciones si corresponde. Además en el caso de que este mismo sea designado como Administrador, de informar cualquier reclamo o sugerencia efectuada por un participante, estampado en el libro de reclamos.

DESCRIPCIÓN

Confirmación del relator y preparación del material

Como máximo dos días antes de iniciar la ejecución de un curso de capacitación, el Director de Capacitación confirma la presencia del Relator para el horario establecido en todas las sesiones del curso, además de realizar la inducción de este.

El Representante de gerencia, es responsable de reproducir el material que se entrega a los participantes para la actividad de capacitación. Dicho material podrá ser entregado en formato electrónico por el relator para su reproducción.

El material a preparar debe ser el siguiente:

- Carpetas para los participantes.
- Cada carpeta para los participantes debe contener:
- Carpeta de presentación del OTEC.
- Programa con el temario del curso.
- Block para apuntes.
- Fotocopias de las presentaciones realizadas del curso.
- Lápiz pasta.
- Otros elementos de apoyo requeridos (por ejemplo: evaluaciones o talleres).
- La carpeta de los participantes debe incluir siempre la siguiente diapositiva seguido al título correspondiente a cada curso.

Carpeta para el Relator.

- La carpeta para el relator debe contener:
- Temario del curso
- Fotocopias de las presentaciones
- Formularios Encuesta Medición de Satisfacción de participantes de cursos de capacitación.

Materiales para el relator.

- Plumón para pizarra acrílica y borrador en caso de que se requiera.
- En el caso de las fotocopias de las presentaciones, el Director de 102capacitación debe verificar la legibilidad de su contenido y completitud de páginas el día anterior al inicio del curso.

REGISTROS

- Libro de Clases
- Acta de Exámenes

ANEXOS

A”: Ejecución de Cursos Itinerantes

B”: Formato Ficha de Inscripción del Alumno

INDICADORES DE DESEMPEÑO

No Aplica

CONTROL DE CAMBIOS

Se debe conservar la última actualización en la tabla

Nro. Rev.	Fecha	Descripción del Cambio
	16-06-2008	Informaciones complementarias IT/PE 7.5.2

	IP ESCUELA DE MARINA MERCANTE PILOTO PARDO EJECUCIÓN DE CURSO	
	Revisión:	Elaborado por: Carolina Rojas Aprobado por :

ANEXO “A” EJECUCIÓN DE CURSOS ITINERANTES

1.- Evaluación de la realización del curso

A requerimiento de los interesados, el Director evalúa la conveniencia, factibilidad y aceptabilidad de realizar el curso itinerante, asegurándose que cumpla con todos los requisitos establecidos.

En caso afirmativo, dispone su realización, e imparte las instrucciones pertinentes para la elaboración de la propuesta y de su planificación.

2.- Elaboración y presentación de propuesta técnica y económica

El Jefe Departamento de Instrucción, elabora y presenta la propuesta al Director para su aprobación y posterior envío al interesado, considerando:

- Identificación del curso a realizar,
- Horario de clases e instructores,
- Número máximo y mínimo de alumnos participantes,
- Infraestructura y material docente que debe aportar el interesado,
- Apoyo necesario en terreno,
- Valor a cobrar por el curso y forma de pago.

3.- Desarrollo de la Planificación

Recibida la aceptación de la propuesta por parte del interesado, el Jefe Departamento de Instrucción desarrolla la planificación del curso requerido, debiendo considerar:

- Fechas de inicio y término del curso,
- Horario de clases,
- Líder de curso e instructores designados,
- Medio de transporte a utilizar y adquisición de pasajes,
- Viáticos a cancelar, considerando lo dispuesto por DIRECTEMAR,

- Documentación docente (libro de clases, actas de calificaciones, encuestas de opinión, otros) y material de ayuda a la instrucción (cartillas, computador, software, otros) que debe trasladarse,
- Coordinaciones necesarias con interesado u otro ente de la Organización, en el área de ejecución del curso.

4.- Coordinación interna y control

Desarrollada la planificación, el Jefe Departamento de Instrucción controla el cumplimiento de ésta por parte del personal de CIMAR, dispone todas las coordinaciones de detalle necesarias, e informa al Director.

ANEXO N° 9: ELABORACIÓN PROGRAMA ACTIVIDADES

	IP ESCUELA DE MARINA MERCANTE PILOTO PARDO ELABORACIÓN PROGRAMA DE ACTIVIDADES	
	Revisión:	Elaborado por: Carolina Rojas Aprobado por :

OBJETIVO

Su objetivo es asegurar que las actividades de entrenamiento, de capacitación y de evaluación de la competencia, sean informadas y ejecutadas oportunamente, y de acuerdo a los requisitos establecidos y a las necesidades de los clientes.

ALCANCE

El ámbito de aplicación abarca la programación anual, mensual y semanal de las actividades docentes, y comprende:

- Solicitar la programación anual de evaluaciones de la competencia,
- Proponer la programación anual de cursos y de entrenamiento,
- Identificar los requerimientos de los usuarios,
- Aprobar y difundir el Programa Anual de Actividades,
- Elaborar y difundir las Agendas Mensuales y sus posteriores modificaciones,
- Elaborar y aprobar la Guía Semanal de Actividades

REFERENCIA

- Normas ISO 9000
- Norma ISO 900:2015
- Manual de la Calidad

DEFINICIONES

PROFESOR: Persona que ejerce o enseña una ciencia o arte/ Profesional de la Educación, que pertenece a la estructura organizacional de IP Escuela Marina Mercante Piloto Pardo y posee contrato para desarrollar su rol como relator, entre otras funciones.

RESPONSABILIDADES

➤ Rector

- Debe solicitar la programación anual de evaluaciones de la competencia,
- Debe aprobar el Programa Anual y Guía Semanal de Actividades.

➤ Vicerrector

- Debe identificar los requerimientos de los usuarios,
- Debe presentar el Programa Anual y Guía Semanal de Actividades docentes para la aprobación del Director, y su posterior difusión,
- Debe aprobar las Agendas Mensuales y posteriores modificaciones.

➤ Secretaria Académica

- Deben proponer la programación anual de actividades en sus áreas de competencia, y las posteriores modificaciones a la Agenda Mensual,
- Deben proponer semanalmente los horarios de curso.

➤ Jefes de Carrera

- Debe proponer y difundir los cambios a la programación de actividades,
- Debe elaborar y difundir las Agendas Mensuales y sus modificaciones.

DESCRIPCIÓN

➤ Programación anual de evaluaciones

El Vicerrector solicita a Secretaria Académica la programación anual de evaluaciones, de los Profesores para redactar la Elaboración de las Actividades Anuales.

1.1. Análisis Interno

Los Jefes de Carrera, en base a la revisión del programa anterior y sus correspondientes cambios, proponen al Jefe de Docencia, de la Instrucción los programas de actividades de sus áreas de competencia, para su evaluación.

Estos programas debidamente evaluados y la programación anual de evaluaciones de la competencia, son refundidos por el Vicerrector y es difundido como Programa Preliminar de Actividades a los otros Jefes de Carrera

1.2. Evaluación del programa a nivel Jefes de Departamento

Con los antecedentes preparados a nivel Departamento, los Jefes de Departamento evalúan la factibilidad de lo programado desde el punto de vista de sus respectivos departamentos, proporcionando retroalimentación al Departamento de Instrucción sobre cualquier necesidad de modificación a lo programado, ajustando el Programa Preliminar de Actividades.

1.3. Identificación de los requerimientos de los usuarios.

El Jefe Carrera, identifica de los usuarios de sus respectivos requerimientos de cursos y entrenamientos, incluyendo a las empresas del área marítima y del área marítimo-portuaria, a la Armada, a universidades y a organismos de capacitación.

1.4. Elaboración Programa Definitivo

Identificados los requerimientos de los usuarios, el Jefe Carrera, coordina las modificaciones necesarias a la programación de evaluaciones de competencia, efectúa los últimos ajustes a lo programado, elabora el Programa Anual de Actividades en formato Web de acuerdo al Anexo "A", y lo somete a la aprobación del Director.

1.5. Difusión Programa Anual y elaboración Agendas Mensuales

Aprobado el Programa Anual de Actividades por el Director:

- El Jefe de Carrera dispone su difusión en el Sitio Web, excepto lo concerniente a actividades de entrenamiento naval, siguiendo el procedimiento establecido para Informaciones del Sitio Web,
- El encargado de la Agenda traspasa las actividades de este programa a las respectivas Agendas Mensuales, las que presenta al Jefe Departamento de Instrucción para su aprobación.

1.6. Elaboración y aprobación de la Guía Semanal de Actividades

Con la información de las Agendas Mensuales y otros antecedentes, el Encargado de Admisión elabora la proposición de la Guía Semanal de Actividades, de acuerdo al formato indicado en el Anexo “C”.

REGISTROS

- Libro de Clases
- Acta de Exámenes

ANEXOS

“A”: Formato Programa Anual de Actividades

INDICADORES DE DESEMPEÑO

- Para el control de la eficiencia y efectividad del proceso se utilizan los siguientes indicadores:
- Cantidad de alumnos ingresados / cantidad de alumnos aprobados
- Cantidad de alumnos aprobados con nota cinco o superior
-

CONTROL DE CAMBIOS

Se debe conservar la última actualización en la tabla

Nro. Rev.	Fecha	Descripción del Cambio
	16-06-2008	Informaciones complementarias IT/PE 7.5.2
	24-03-2010	Se incorporó: Revisado por/ Aprobado por

	IP ESCUELA DE MARINA MERCANTE PILOTO PARDO ELABORACIÓN PROGRAMA DE ACTIVIDADES	
	Revisión:	Elaborado por: Carolina Rojas Aprobado por :

ANEXO “A”

FORMATO PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES

1.- TIPO DE CURSOS

Código - Descripción

Nivel	:	
Código SENCE	:	
Duración	:	XX horas. cronológicas (xx días)
Cupo mínimo	:	XX alumnos
máximo	:	XX alumnos
Valor participante	:	\$ XXX

FECHAS:

Días - Mes – Año	Días - Mes – Año
Días - Mes – Año	

Código - Descripción

Nivel	:	
Código SENCE	:	
Duración	:	YY horas. cronológicas (yy días)
Cupo mínimo	:	YY alumnos
máximo	:	YY alumnos
Requisito	:	(si ha lugar)
Valor participante	:	\$ YYY

FECHAS:

Días - Mes – Año	Días - Mes – Año
Días - Mes – Año	

