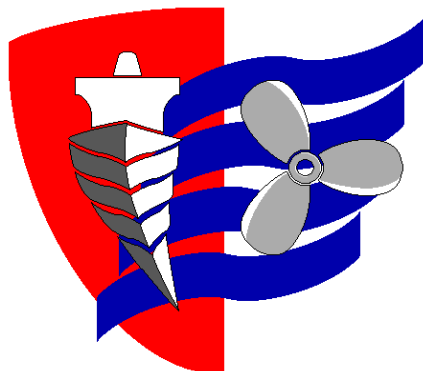


ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE NÁUTICA

UNIVERSIDAD DE CANTABRIA



Trabajo Fin de Grado

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD PARA UN CENTRO DE FORMACIÓN
MARÍTIMA**

**DESIGNING A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR A
MARITIME TRAINING CENTRE**

Para acceder al Título de Grado en

INGENIERÍA MARÍTIMA

Autor: Benito Novoa Ferro

Octubre – 2013

Resumen del Trabajo de Fin de Carrera

El objeto de este trabajo es el diseño de un sistema de gestión de calidad para un centro de formación marítima de acuerdo con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

El centro para el cual se ha diseñado el sistema de gestión es un centro ficticio dedicado a la formación de cursos cortos necesarios para el embarque como son: curso de formación básica, familiarización con buques tanques, buques petroleros, GMDSS, ARPA-Radar, etc. Los clientes del centro estarían formados por pescadores, personal de la marina mercante y alumnos de náutica que necesiten completar la formación adicional reglamentaria para el embarque.

El trabajo de fin de carrera está básicamente distribuido en tres partes:

- La primera parte (Planteamiento del problema y Metodología) incluye una introducción general de los sistemas de gestión de calidad y en particular a los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, así como una descripción del centro de formación con sus medios técnicos y humanos.
- La segunda parte está dedicada al diseño del manual de calidad de acuerdo con los requisitos de la norma.
- La tercera parte está dedicada al desarrollo de los procedimientos operativos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema siguiendo los requisitos de la norma y teniendo también en cuenta aquellos otros procedimientos que han de estar presentes en desarrollo de la actividad formativa.

En el diseño de este sistema de calidad solamente he tenido en cuenta los elementos que define la norma (Manual de Calidad, Manual de Procedimientos, Política de Calidad, etc.). Los documentos y registros que también han de formar parte del sistema se generarían durante la fase posterior al diseño, en la implantación del sistema de gestión de calidad.

De esta forma y a lo largo del trabajo, los diferentes procedimientos operativos hacen referencia a los registros que se generarán una vez que el sistema de gestión esté puesto en marcha, así como también definen la forma de archivar estos registros así como las personas responsables de hacerlo.

Entre los documentos que han de formar parte del sistema de gestión de la calidad de un centro de formación se encuentran por ejemplo los programas de los cursos, la legislación aplicable, los planes de mantenimiento de instalaciones y equipos, los manuales de formación, etc. Estos documentos también han de ser controlados, para lo que se ha dispuesto un procedimiento de Control de Documentos.

Finalmente cabe destacar que la implantación de sistemas de gestión de la calidad en centros de formación marítimos es una obligación de acuerdo con la normativa nacional, comunitaria e internacional. Entre las principales normas que regulan este requisitos se encuentran:

- Convenio Internacional de Formación, Titulación y Guardia 1978, en su forma enmendada;
- Directiva 2012/35/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de noviembre de 2012 por la que se modifica la Directiva 2008/106/CE relativa al nivel mínimo de formación de las profesiones marítimas;
- Real Decreto 973/2009, de 12 de junio, por el que se regulan las titulaciones profesionales de la marina mercante;
- Orden FOM/1445/2003, de 23 de mayo, por la que se regula el sistema de calidad y las auditorías externas exigidas en la formación y expedición de títulos para el ejercicio de profesiones marítimas.