


	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 1 de 43

MANUAL DE LA CALIDAD

OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA

Asignada a: **AREA CALIDAD OTEC**


	Elaborado por:	Aprobado por:
Firma		
Nombre	Gloria Fernández L.	Katherine López A.
Cargo	Directora de Capacitación	Alta Gerencia
Fecha	15.05.2019	15.05.2019

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 2 de 43


CONTENIDO

PAGINA


1. Alcance y Campo de Aplicación	5
2. Referencias Normativas	5
3. Términos y Definiciones	5
4. Sistema de Gestión de la Calidad	6
4.1 Requisitos Generales	6
4.2 Requisitos de la Documentación	6
4.2.1 Generalidades	6
4.2.2. Manual de la Calidad	6
4.2.3. Control de Documentos	9
4.2.4. Control de los Registros	9
5.0 Responsabilidad de la Dirección	10
5.1 Compromiso de la Dirección	10
5.2. Enfoque al Usuario	10
5.3. Política de Calidad	11
5.4. Planificación	12
5.4.1. Objetivo de la Calidad	12
5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	12
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	13
5.5.1. Responsabilidad y autoridad	13
5.5.2. Representante de la Dirección	13
5.5.3. Comunicación Interna	13
5.6. Revisión por la Dirección	14
5.6.1. Generalidades	14
5.6.2. Información de Entrada para la Revisión	14
5.6.3. Resultados de la Revisión	15
6.0 Gestión de los Recursos	15
6.1. Provisión de los Recursos	15
6.2 Recursos Humanos	15
6.2.1. Generalidades	15
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y capacitación	28
6.3. Infraestructura	28

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 3 de 43

6.4. Ambiente de Trabajo	28
6.5 Recursos Financieros	29
7.0 Realización del Servicio de Capacitación	29
7.1 Planificación de la Realización de los Servicios	29
7.2 Procesos Relacionados con el usuario/ Participante	30
7.2.1. Determinación de los Requisitos relacionados con el servicio de capacitación	30
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio de capacitación	30
7.2.3. Comunicación con el usuario, participantes y otras partes interesadas	31
7.3 Diseño y Desarrollo de las Actividades de Capacitación	31
7.3.1. Planificación del Diseño y Desarrollo	32
7.3.2. Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo	32
7.3.3. Resultado del Diseño y Desarrollo	33
7.3.4. Revisión del Diseño y Desarrollo de las actividades de Capacitación	33
7.3.5. Verificación del Diseño y Desarrollo de la Actividad de Capacitación	33
7.3.6. Validación del Diseño y Desarrollo de a Actividad de Capacitación	33
7.3.7. Control de Cambios del Diseño y Desarrollo de Capacitación	33
7.4 Compras	34
7.4.1. Proceso de Compras	34
7.4.2. Información de Compras	34
7.4.3. Evaluación de Compras	34
7.4.4. Verificación de los productos o servicios comprados	34
7.5 Prestación del Servicio de Capacitación	35
7.5.1. Control de la Ejecución del Servicio de Capacitación	35
7.5.2. Validación de los Procesos de Prestación del Servicio de Capacitación	35
7.5.3. Identificación y Trazabilidad	35
7.5.4. Propiedad del usuario, participantes y otras partes interesadas	36
7.5.5. Preservación del material e insumos asociados al servicio de capacitación	36
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	36
8.0 Medición, Análisis y Mejora	37

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 4 de 43

8.1 Generalidades	37
8.2 Seguimiento y Medición	37
8.2.1. Satisfacción del usuario y participante	37
8.2.2. Auditorías Internas de Calidad	38
8.2.3. Seguimiento y medición de procesos	38
8.2.4. Seguimiento y medición del servicio de capacitación	38
8.3 Control del Servicio No Conforme	39
8.4 Análisis de Datos	39
8.5 Mejora	39
8.5.1. Mejoramiento Continuo	39
8.5.2. Acciones Correctivas	40
8.5.3 Acciones Preventivas	40
9.0 Hoja control de cambios	41

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 5 de 43

1. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

ALCANCE:

“Comercialización, Diseño y Desarrollo, Planificación y Ejecución de actividades de Capacitación presenciales para trabajadores de organismos privados en las áreas Administración; Agricultura, Alimentación, Gastronomía y Turismo; Ciencias y Técnicas Aplicadas; Electricidad y Electrónica; Mecánica Industrial; Minería; Salud – Nutrición y Dietética, y Servicio a las Personas, enfocado a Programas Sociales Más Capaz y Programa Impulsa Personas, bajo modalidad presencial y dirigido a personas particulares, organismos públicos y empresas privadas”.####

CAMPO DE APLICACIÓN:

El objetivo de este Manual de la calidad es describir en forma general el sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma Chilena NCh2728:2015, “Organismos técnicos de Capacitación-Requisitos”, implantado en Capacitación y Formación continua del OTEC, para garantizar la calidad de los servicios de capacitación, así como para prevenir la aparición de No conformidades y aplicar acciones preventivas y correctivas para su aparición y /o repetición y afecta todos los **Servicios de capacitación** que desarrolla esta Organización.

En este Manual se entregan las líneas generales para el desarrollo y mantenimiento de la gestión y documentación necesaria para asegurar un efectivo sistema de calidad y su aplicación está orientada a los procedimientos del Plan de Gestión de la Calidad y del Servicio de Capacitación del **OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA, de** ahora en adelante **OTEC**

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El presente manual se basa en la Norma Chilena 2728:2015, la cual es imprescindible para desarrollar las actividades del Servicio de Capacitación y los procedimientos del Plan de Gestión de la Calidad, que desarrolla el OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de la Norma Chilena 2728:2015, se aplican los términos y definiciones indicados en la Norma ISO – 9000, los cuales son un aporte en la comprensión de los términos utilizados en los manuales del SGC.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 6 de 43

4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

El **OTEC de la Universidad de Aconcagua**, documenta, implementa y mantiene un SGC, determinando los procesos que establecen su secuencia e interrelación, determinando criterios y métodos para su eficacia asegurando la disponibilidad de los recursos y realizando seguimientos y medición cuando sea necesario, para lograr la mejora continua, cumpliendo con ello la satisfacción de los requisitos de los Usuarios, Participantes y Partes Interesadas.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

4.2.1. Generalidades

La documentación que el OTEC ha creado permite mantener actualizado un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la NCh 2728:2015, como medio para gestionar, como medio para gestionar y asegurar el cumplimiento de la Política de la Calidad y sus Objetivos de la Calidad.

El Sistema se encuentra reflejado en el presente Manual de la Calidad, en los procedimientos, registros y demás documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, que la organización determine que sean necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos y finalmente lograr la conformidad con los requisitos del usuario, participante y partes interesadas.

4.2.2. Manual de la Calidad

El **Manual de la Calidad (MC)**: Define la Visión, Misión, Política, Objetivos de la Calidad y orienta el Sistema de Gestión de la Calidad, como referencia permanente durante su implementación y aplicación, contiene las directrices para la realización de cada actividad que contribuye a la calidad, para conseguir los objetivos asignados con la eficiencia deseada, con referencia a los documentos de calidad implementados en la organización.


Visión y Misión del OTEC - UAC

La **Visión corporativa** del **OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA** es:

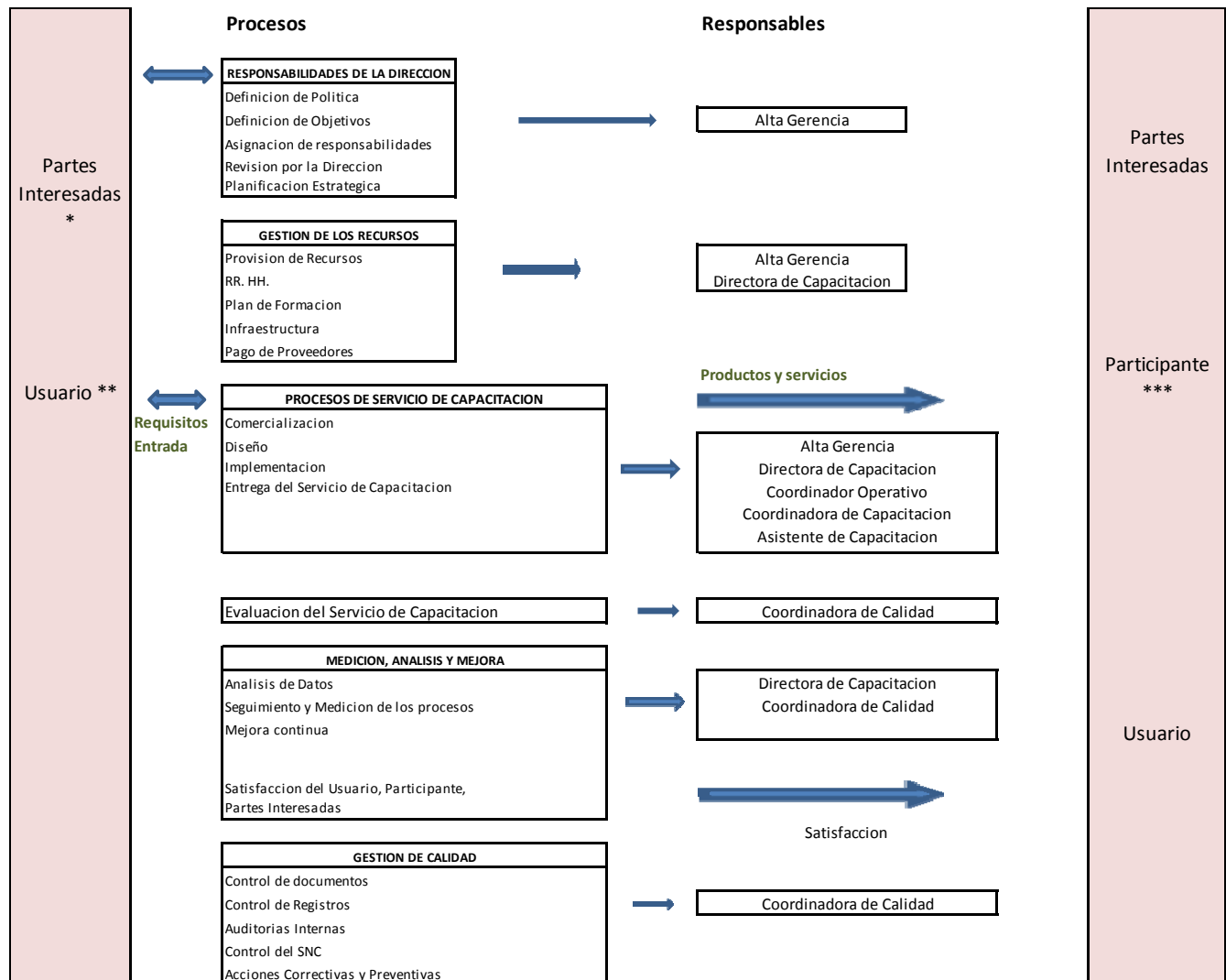
Posicionarse y validarse en la Formación de Competencias Laborales, diseñando programas curriculares académicos y de perfeccionamiento para generar personas calificadas que respondan a los nuevos desafíos de la economía regional y del país”.

La **Misión corporativa** del **OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA** es:

“Desarrollar programas integrales de formación laboral, proporcionando conocimiento significativo técnico profesional; generando habilidades, actitudes y competencias requeridas en el área laboral y productiva e impulsando y colaborando con el mejoramiento de la calidad de vida y desarrollo socio-económico de la región y del país”.


	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 7 de 43

Las actividades propias para la realización del Servicio de Capacitación se encuentran documentadas, con sus respectivos responsables en el Mapa de Procesos



* Partes Interesadas: Comité Bipartito, Comité Paritario, Departamento RR. HH., SENCE: Fiscalización, Supervisión, OTIC, Mercado Público.
** Usuario: Jefe de Recursos Humanos, Jefe Departamento de Capacitación, Gerente de Empresas, Encargado Programa Mas Capaz Continuidad de Estudios - Sence
*** Participantes: personas cesantes, empleados empresa privada, discapacitados, personas naturales.

El OTEC se asegura en los casos que opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, el control de tales procesos se realizará a través de un requerimiento interno; es decir, requisitos establecidos en la Norma Chilena NCh 2728:2015, autorizaciones sanitarias, normas vigentes y check List.


	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 8 de 43

Para complementar el Manual de la Calidad y cumplir con todos los puntos que la Norma requiere se trabaja con los siguientes Manuales y Lista Maestra de Registros:

El **Procedimiento del Plan de Gestión de la Calidad (PPGC)**: Contiene los documentos complementarios al Manual de calidad que describen los procesos de **elaboración y control de documentos, control de registros, auditorías internas, control del servicio no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, revisión de la alta gerencia, análisis de datos, gestión de formación y gestión de proveedores, recursos financieros**, que sustentan el Plan de Gestión de la Calidad contenida en este Manual de la Calidad. Todos los procedimientos son de obligado cumplimiento y deben ejecutarse fielmente, sin modificaciones.

El **Procedimiento del Servicio de Capacitación (PSC)**: describe los procesos del Servicio de Capacitación y de las funciones como Organismo Técnico de Capacitación, en que determina los procesos, secuencia, criterios, métodos, disponibilidad de recursos e información, seguimiento y medición necesarios para el funcionamiento del SGC.

El **Listado Maestro de Registros de Documentos y Registros de calidad (LMDRC)**: Los registros establecidos proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos, así como la eficacia del SGC y establece los documentos utilizados en el SGC, señalando la identificación, código del documento, revisión, fecha de revisión, tipo de almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 9 de 43

4.2.3 Control de Documentos.

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad está estructurado de acuerdo a los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad que deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos, la fecha de vigencia que rige los anexos del SGC es la que se encuentre establecida en el LMDR.
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo que la organización y la operación del sistema de gestión de la calidad se identifican y que se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

A través del Manual de Procedimientos del Plan de Gestión de la Calidad, se establecen los mecanismos para resguardar la información del Sistema.

4.2.4 Control de los Registros.

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.


La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Los registros al ser establecidos y mantenidos son identificados en los Procedimientos del Plan de Gestión de la Calidad y Servicio de Capacitación. Estos registros confirman si los requisitos de calidad se han alcanzado y si la operatoria del Sistema es efectiva.

Se mantiene un Listado Maestro de Documentos y Registros, compilación de los registros con su método de almacenamiento y tiempo de retención de acuerdo con la normativa oficial y organizacional vigente, datos expresados en Apartado Control de Registros.

A través del Manual de Procedimientos del Plan de Gestión de la Calidad, se establecen los mecanismos para resguardar la información del Sistema.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 10 de 43

5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

La Alta Gerencia mantiene en lugares visibles de la oficina administrativa la política y objetivos de la calidad, como también los **permisos legales** para operar como OTEC.

La Alta Gerencia revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, a través del Procedimiento del Plan de Gestión de Calidad y el apoyo logístico necesario para el desarrollo del servicio de capacitación.

La Directora de Capacitación, en conjunto con la Coordinadora Operativa, realiza reuniones con todo el personal interno y externo del OTEC, para dar a conocer y explicar la política de calidad y los objetivos de la Calidad, para asegurarse de que se comprende y aplica en el trabajo diario.

5.2 Enfoque al Usuario


Tanto la Directora de Capacitación, como la Coordinadora Operativa, enfocan los servicios al usuario, a través del Procedimiento del Servicio de Capacitación y el mide la satisfacción del usuario – Participante por medio del Procedimiento del Plan de Gestión de Calidad.

Comunicación con el usuario – participante – partes interesadas

Durante todos los procesos de realización, se mantienen los canales de comunicación adecuados con el usuario – participante – partes interesadas, esto a modo de resolver consultas, reclamos, dudas y acoger sugerencias y opiniones de mejora.

Las instancias de comunicación se verifican con documentos y registros;

1. Registro de sugerencias y reclamos, que está disponible en la oficina del OTEC, de tal manera que los usuarios – participantes – partes interesadas, puedan registrar directamente sus peticiones o disconformidades del servicio, además se incorpora Hoja de Observaciones en el libro de clases para mejor acceso al participante. Encuesta de opinión de satisfacción del participante, referida a Instructores, material de apoyo y servicio de capacitación, que se entrega al final de cada uno de los cursos o programas.
2. La Coordinadora Operativa y la Asistente de Capacitación, tienen comunicación directa con los participantes, con una función de control en la correcta ejecución del curso. Cualquier anomalía, observación o recomendación la registra en la hoja de observaciones del libro de clases.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 11 de 43

5.3. Política de la Calidad

EI OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA ha creado la Política y los Objetivos de Calidad en los cuales se establecen los compromisos del OTEC para con la Calidad y el servicio prestado a los Usuarios y Participantes. Las modificaciones que puedan sufrir estos, se adecuaran al servicio que brinde la organización, en determinado momento. Estos documentos se mantienen a disposición de nuestros usuarios, participantes, partes interesadas y personal que labora en la Organización, siendo esta difundida y comunicada oportunamente en todos los niveles jerárquicos, por la Dirección del OTEC. Cabe señalar que la política podrá ser revisada con ocasión de la revisión gerencial del sistema.

POLÍTICA DE LA CALIDAD


EI OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA, cumplirá fielmente los objetivos planteados para el logro de la excelencia en la capacitación externa, interna, programas de capacitación gubernamental y con Impulsa Personas, a través del equipo de relatores competentes, mejorando en forma continua todos los procesos involucrados, actuando en forma efectiva y acorde al cumplimiento de la Misión del OTEC comprometiéndose con dar cumplimiento a los requisitos de los usuarios, participantes y partes interesadas.

El compromiso del OTEC con la calidad, se materializa con el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, los requisitos legales y de mejorar continuamente la eficacia del mismo; conforme a lo establecido en la Norma Chilena NCh2728:2015.

La Alta Gerencia del OTEC se compromete en respaldar toda iniciativa destinada a la obtención de los recursos necesarios para la mantención de su sistema de gestión de la calidad con el fin de dar cumplimiento a la presente política.

Alta Gerencia
OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA

San Felipe, 15 de mayo de 2019.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 12 de 43

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivo de la Calidad.

Anualmente, la Alta Gerencia/Directora de Capacitación aprueba/mantiene y difunde los objetivos específicos en materia de calidad, los cuales se establecen en forma coherente con la política de Calidad y que se encuentran declarados en la Planificación Estratégica del OTEC.

Previamente existirá una reunión de la Directora de Capacitación con los funcionarios del OTEC, de tal manera de definir metas alcanzables e indicadores medibles de la calidad.

Para efectos de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se considerará como objetivo general el **medir los procesos que se implementen**, con el fin de establecer consideraciones, implementar mejoras en los mismos.

Esta actividad se realizará conforme el Procedimiento del Plan de Gestión de Calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Mantener o superar la satisfacción del usuario/ participante, en las diferentes actividades de capacitación.
- Velar por el cumplimiento de las actividades administrativas de los relatores.
- Compromiso de la Alta Gerencia, con la gestión administrativa - académica del OTEC.
- Compromiso del Personal del OTEC con el Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua de los procesos.
- Velar por una buena gestión comercial del año en curso.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La coordinación del comité de calidad, debe asegurar que la planificación del sistema de gestión de calidad se realice con el fin de cumplir con los requisitos de la norma implementada, así como con los objetivos de la calidad, además de mantener íntegro el sistema cuando se implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad. Información que se verificara en el documento denominado **Planificación Anual del Sistema de Gestión de Calidad**.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 13 de 43

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La Directora de Capacitación comunicará y establecerá a través del Sistema de Gestión de la Calidad, las responsabilidades y autoridades de la organización, así como su interrelación, para que así englobe toda la organización.

El Organigrama, muestra la estructura organizacional que es difundida en la organización.

La descripción y responsabilidades de todos los cargos descritos en el organigrama, se encuentran definidas en el punto 6.2 Recursos Humanos.

5.5.2. Representante de la Dirección.

La Alta Gerencia del OTEC, ha designado a la Directora de Capacitación, como su Representante, tanto internamente, ante la Universidad de Aconcagua y externamente, para que represente a éste en todas las actividades y entidades que así lo requieran.

Además debe asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC, y que se encuentra debidamente documentado de acuerdo a lo indicado en la NCh 2728:2015.

Informar a la Alta Gerencia sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora.

Debe asegurar la toma de conciencia por parte del personal del OTEC, de los requisitos de los usuarios, participantes y partes interesadas.

5.5.3 Comunicación Interna y externa

Reuniones del comité de calidad.

Se efectúan 2 a 3 reuniones como mínimo durante el año, con el personal del sistema de gestión de calidad y procesos; Alta Gerencia, Directora de Capacitación, Coordinadora Operativa, Coordinador de Calidad, Asistentes de Capacitación y Relatores. En las reuniones se considera uno o más aspectos del proceso de implementación y desarrollo de las actividades de capacitación y sistema de gestión de calidad. En el caso de los relatores se realizarán reuniones al inicio de cada actividad de capacitación.

Paralelamente la empresa ha establecido el proceso de comunicación interna, considerando la eficacia del SGC, proporcionando un traslado de información bidireccional, los medios de comunicación son memorandos, instructivos, correos electrónicos, actas de reunión, entre otros que se puedan crear en el tiempo.

Se considera la comunicación entre el personal permanente de capacitación y personal externo.

Entre estos procesos de comunicación se destacan:

- ❖ Registro de procesos en la hoja de observaciones del libro de clases de cursos en ejecución SGC.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 14 de 43

- ❖ Todo el personal puede presentar recomendación, mejora, queja, inquietud u opinión a través de carta, memorando, correo electrónico como comunicación interna, que se archivan como respaldo en carpeta rotulada “**Comunicación interna**” para tratar temas que afectan la calidad, esta puede ser escrita o digital.
- ❖ La Coordinadora Operativa/ Calidad, canaliza los comunicados internos de todo el personal, analiza las propuestas de mejora realizadas por el personal, y evalúa la aprobación preliminar, considerando la factibilidad de su implementación, mejora del servicio y proceso, optimización de los recursos y aumento de la productividad.
- ❖ Se comunica a la Gerencia de los proyectos/ planes de mejora para su aprobación final o visación en reunión del comité de calidad. La respuesta puede ser a través de un comunicado oficial escrito o bien por e- mail, dependiendo de la amplitud del plan de mejora. Para los planes de mejora interna, los tipos de respuesta son; Realizable, Sujeto a Corrección/Revisión o No Realizable.
- ❖ El Gerente comunica a los miembros de la organización, sus roles y responsabilidades de apoyo al SGC, así como dar a conocer la política y objetivos de calidad.

En relación a la “**comunicación externa**”, es decir, con usuarios, participantes, partes interesadas, proveedores, Casa Certificadora, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo y sus respectivos departamentos, empresas privadas/ públicas que soliciten capacitación, entre otros, se llevara a cabo a través de correo electrónico, cartas conductoras, reuniones, entre otros que se implementen en el tiempo.

5.6 REVISION POR LA DIRECCION.

5.6.1 Generalidades.

La Dirección debe revisar el Sistema de gestión de la Calidad, a intervalos planificados, en este caso en un plazo de 12 meses.

Se considera fuente de información pertinente a la satisfacción del usuario- participante y proceso del SGC; registros del Sistema de Calidad, registros del SGC, hoja de observación incluida en los libros de clase de los cursos en ejecución, reclamos y sugerencia de usuarios – participantes – partes interesadas, encuestas de opinión, entre otras.

Se realizarán reuniones de calidad para llevar a cabo un seguimiento de los objetivos, a fin de analizar el logro de cumplimiento de los mismos y cuando sea necesario, establecer acciones para corregir las posibles desviaciones o para proceder a la modificación o anulación de los objetivos, con un planteamiento de justificaciones para la toma de decisión.

5.6.2. Información de Entrada para la Revisión.

La Directora de Capacitación en conjunto con la Coordinadora de Calidad, deberá considerar como información de entrada para la Revisión de Gerencia, los siguientes puntos.

1. Cumplimiento de los Objetivos de Calidad
2. Retroalimentación asociada a la satisfacción del Usuario, Participante y Partes Interesadas y cuando sea necesario su participación, deserción, inserción y/o desempeño laboral, resultados de los instrumentos de medición del aprendizaje, entre otras.
3. Resultados de Auditorias y Fiscalizaciones

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 15 de 43

4. Retroalimentación asociada a participación y resultado en licitaciones, postulaciones, solicitudes de actividades de capacitación, entre otras.
5. Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio.
6. Desempeño de proveedores, infraestructura, servicios, relatores, materiales.
7. Estados de acciones correctivas y preventivas
8. Estados de las acciones derivadas de revisiones de la dirección anterior.
9. Cambios que podrían afectar al SGC y otros factores que puedan tener impacto en el OTEC, tales como: condiciones financieras, sociales, cambios legales o reglamentarios pertinentes, entre otras.
10. Recomendaciones para la mejora.

Las cuales son tratadas en las reuniones del comité de calidad, para su aprobación e implementación.

La Revisión de la Dirección se detalla en el Manual de Procedimientos del Plan de Gestión de la Calidad.

5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de la Revisión de la Alta Gerencia, debe incluir:

- a. Mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.
- b. La mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario, participantes y otras partes interesadas.
- c. Necesidades de Recursos.

6.0 GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1 Provisión de los Recursos

La Alta Gerencia asegura que los recursos para la implementación de la estrategia y el logro de los objetivos de la Calidad, han sido identificados y se encuentran disponibles.

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

Esta actividad se realizará conforme el Procedimiento del Plan de Gestión de Calidad, “Proceso para la Revisión de la Alta Gerencia”

6.2 RECURSOS HUMANOS.

6.2.1 Generalidades

Nuestro personal es seleccionado en función de las necesidades detectadas y de las habilidades y competencias que posee para llevar a cabo las tareas asignadas en la descripción de funciones.

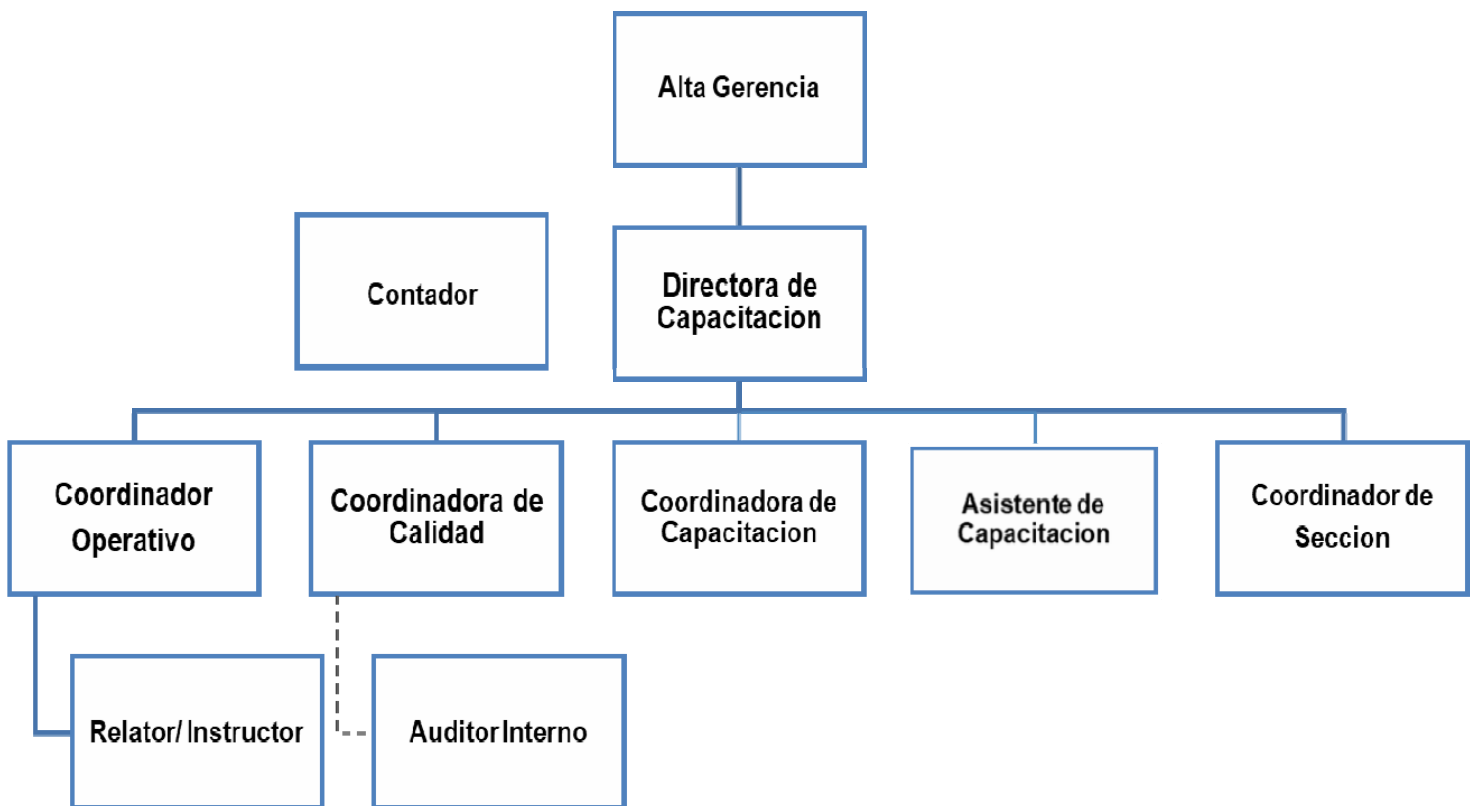
El personal que influye en la calidad de los servicios corresponde a:

- Profesionales, relatores o facilitadores, contratados para los servicios de capacitación.
- Personal interno del **OTEC**

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 16 de 43

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

Organigrama del OTEC




	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 17 de 43

Requisitos del personal de la unidad de capacitación interno/ externo, del OTEC.

Personal del servicio de capacitación	
Competencias Formativas- Habilidades	
Excelencia en el desempeño	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conducta de alto compromiso con sus funciones y tareas ❖ Capacidad de superación. ❖ Experiencia en tareas de responsabilidad. ❖ Conocimiento de los procedimientos administrativos de servicios de calidad. ❖ Buena presentación personal ❖ Currículo acorde con las tareas de desempeño. ❖ Educación formal en el área de interés de desempeño ❖ Manejo de las TICs a nivel de usuario
Vocación de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocimiento y actitud de servicio a usuarios, con una orientación a la satisfacción del usuario.
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Disposición al trabajo colaborativo, organizado y respetuoso.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Empatía ❖ Buena dicción ❖ Experiencia en la elaboración de informes escritos
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proactiva, propone ideas y estrategias para el desempeño de actividades/ tareas.

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 18 de 43

ALTA GERENCIA

- Vigila que se cumpla con el SGC bajo la Norma Chilena NCh2728:2015
- Establece en conjunto con la Dirección de Capacitación y la Coordinación de Calidad, el Alcance del SGC, la política de Calidad y los Objetivos de Calidad.
- Revisa y Aprueba los Manuales y documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Delega autoridad en la Dirección de Capacitación, para realizar modificaciones en los anexos del SGC.
- Asigna los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad
- Autoriza y gestiona las necesidades de recursos requeridas para la operatoria del Sistema de Gestión de Calidad/ OTEC y para las Actividades del Servicio de Capacitación.
- Autoriza la contratación de Personal.
- Genera las comunicaciones necesarias y las difunde a todos los interesados.
- Define las Responsabilidades de la ejecución de campañas y programas de difusión y promoción, de acuerdo a los objetivos de calidad del OTEC.

Competencias Técnicas:

Educación:


Profesional Universitario o Equivalente.

Formación:

- Certificación acorde con el cargo a desempeñar; Gestión / Administración/ Educación.
- Conocimiento de Programas de educación y de gestión de calidad.
- Manejo de las TIC's a nivel de usuario; programa procesador de texto, Excel e Internet.

Habilidades:

- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Negociación
- Empatía
- Creatividad
- Flexibilidad
- Crecimiento
- Ética
- Formador

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 19 de 43

Experiencia:

- Experiencia en trabajos relacionados con el área, mínimo 2 años.
- Capacidad de dirección y organización de grupo.
- Práctica en el trabajo en equipo- como líder.

DIRECTORA DE CAPACITACIÓN.

- Vigila que el Sistema cumpla con los requisitos de la Norma Chilena NCh2728:2015
- Difunde la política de Calidad y los Objetivos de Calidad, en conjunto con el Coordinador de Calidad.
- Solicita a la Alta Gerencia los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad
- Genera las comunicaciones necesarias y las difunde a todos los interesados
- Gestiona, planifica, revisa y supervisa la operatoria del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Autoriza el plan anual de calidad
- Realiza revisiones anuales del Sistema de Gestión de Calidad.
- autoriza la capacitación del personal en calidad
- Recomienda acciones correctivas ante la detección de No conformidades y verifica el resultado de su implementación.
- Propone contratación de personal para el OTEC.
- Autoriza la realización de Auditorías Internas.
- Recibe el informe de auditoría interna, analiza y establece en forma conjunta con el Coordinador de Calidad, el plan anual de la calidad y los planes de mejora continua.
- Planifica campañas y programas de difusión y promoción de acuerdo a los objetivos de calidad.
- Actúa como Representante del OTEC.
- Diseña y elabora planes de formación del personal del OTEC.
- Autoriza la contratación de los auditores para la Auditoría Interna Anual, de acuerdo al Plan presentando por el Coordinador de Calidad.
- Autoriza las modificaciones en anexos del SGC.
- Aprueba la selección de la Casa Certificadora para la implementación y el mantenimiento del Sistema de la Calidad.


Competencias Técnicas:

Educación:

- Profesional Universitario

Formación:

- Certificación acorde con el cargo a desempeñar; Gestión / Administración / Educación
- Conocimiento de Programas de educación y de gestión de calidad.
- Manejo de las TIC's a nivel de usuario; programa procesador de texto, Excel e Internet

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 20 de 43

Habilidades:

- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Negociación
- Empatía
- Creatividad

Experiencia:

- Experiencia en educación de adultos basada en competencias.
- Al menos 5 años de ejercicio profesional en la dirección –evaluación y ejecución de proyectos educativos.
- Práctica en el trabajo en equipo- como líder.

COORDINADOR OPERATIVO

- Asegura que el Sistema cumpla con los requisitos la Norma Chilena NCh2728:2015
- Identifica y registra todo problema que afecte la calidad en sus tareas
- Leer y conocer Bases de Programas Sociales (retroalimentación con equipo de trabajo)
- Carga de Relatores/ Facilitadores distintos Programas de capacitación
- Carga de alumnos en sistema informático correspondiente
- Coordinar la ejecución de programas SENCE en cuanto a: Comunicación con Coordinadores de Sede, Contraparte con SENCE para ver temas tales como: acuerdos operativos, postulaciones, problemas matricula, reemplazos, cierre fase lectiva.
- Confección de Acuerdos operativos nuevos y por cambios tales como Suspensión de Clases, Cambio de Relatores.
- Revisión de asistencia en Sistema, ingresada por los Coordinadores de Sección en Sede.
- Encargado de supervisión de pago de Subsidios y Becas.
- Encargado de Reintegro de Becas
- Revisión y envió mensual de pago de relatores a nivel nacional.
- Encargado de envió de movimientos del mes Oficina Central
- Solicitud de Factura de cierre de Fase Lectiva
- Cierre Fase Lectiva
- Envío Check List semanal
- Otras solicitudes de la Dirección.

Competencias Técnicas:

Educación:

- Profesional Universitario Egresado y/o Técnico Nivel Superior.

Formación:

- Certificación acorde con el cargo a desempeñar; Gestión / Administración
- Conocimiento de Programas de educación y de gestión de calidad.
- Manejo de las TIC's a nivel de usuario; programa procesador de texto, Excel e Internet

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 21 de 43

Habilidades:

- Liderazgo
- Comunicación Efectiva
- Organización
- Trabajo en equipo

Experiencia:

- Experiencia en educación de adultos en programas sociales.
- Práctica en el trabajo en equipo.

COORDINADORA DE CAPACITACION

- Asegura que el Sistema cumpla con los requisitos la Norma Chilena NCh2728:2015
- Se asegura que se ha difundido al personal que se encuentra bajo su cargo la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, sobre todo a los relatores/facilitadores.
- Identifica y registra todo problema que afecte la calidad en sus tareas
- En conjunto con la Dirección del OTEC, confecciona los Flujos para los distintos cursos, programas, licitaciones tanto privadas como públicas.
- Gestiona documentación necesaria para presentarse a licitaciones, tales como documentación legal, administrativa, Informes Previsionales, pólizas, boletas de garantía, entre otros.
- Coordina, gestiona y aprueba rendición de fondos de capacitación
- Gestiona V° B° de Pago de Relatores, Reintegro de Becas.
- Supervisa y gestiona VB de contratos de relatores, coordinadores, y otros vinculados a capacitación
- Visa y gestiona solicitudes de pago y facturas de proveedores y Programas de Capacitación.
- Supervisa correcta aplicación y ejecución de Libros de Clase a través de Sistema LEC (Libro Electrónico de Clases).
- Coordina correcta ejecución de Práctica laborales.
- Coordina y gestiona actividades de capacitación, que se realicen a través de impulsa personas

Competencias Técnicas:

Educación:

- Profesional Universitario y/o Técnico Nivel Superior.

Formación:

- Certificación acorde con el cargo a desempeñar; TNS en Administración de Empresas
- Conocimiento y Experiencia en Programas de Formación y Gestión de Calidad
- Manejo de las TIC's a nivel de usuario; programa procesador de texto, Excel e Internet

Habilidades:

- Liderazgo
- Comunicación Efectiva
- Organización
- Trabajo en equipo

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 22 de 43

Experiencia:

- Experiencia en Programas de capacitación y/o formación
- Al menos 2 años de ejercicio profesional en ejecución de proyectos educativos.
- Práctica de trabajo en equipo.

COORDINADORA DE CALIDAD

- Asegura que el Sistema cumpla con los requisitos la Norma Chilena NCh2728:2015
- Difunde a todo el personal la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad
- Propone la Certificadora para la implementación y el mantenimiento del Sistema de Calidad.
- Conduce el desarrollo, la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad del OTEC.
- Propone el plan anual de calidad
- Realiza revisiones anuales del Sistema de Gestión de Calidad.
- Propone la capacitación del personal en calidad.
- Recomienda y posteriormente implementa las acciones correctivas ante la detección de No conformidades y verifica el resultado de su implementación.
- Analiza en conjunto con la Dirección de Capacitación el informe de Auditorías Internas.
- Responsable de la programación de auditorías internas
- Se capacita en el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad
- Identifica y registra todo problema que afecte la calidad en sus tareas
- Genera las políticas de mejora y las acciones correctivas correspondientes al sistema de Gestión de Calidad.
- Responsable de la ejecución del Plan de Capacitación del Personal del OTEC.
- Responsable de recibir, revisar, presentar a la Dirección de Capacitación, el Informe de Auditoría, para tomar las acciones pertinentes.
- Solicita antecedentes de proveedores a Asistente de Capacitación, completando la Ficha de Proveedores
- Realiza la Evaluación y Re – Evaluación de Proveedores.
- Envía cartas a proveedores con la Evaluación y Re – evaluación, según corresponda.
- Confecciona el Listado de Calificación de Proveedores.
- Se asegura que se ha difundido a todo el personal que se encuentra bajo su cargo la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, sobre todo a los relatores/facilitadores.
- Otras solicitudes de la Dirección.


Competencias Técnicas:

Educación

- Profesional Nivel Técnico o Superior.

Formación:

- Certificación acorde con el cargo a desempeñar; Gestión / Auditoría.
- Implementación NCh 2728:2015.
- Auditor Interno Norma ISO 9001:2008.
- Auditor Líder ISO 9001:2008.
- Manejo de las Tic's a nivel de usuario; programa procesador de texto, Excel e Internet.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 23 de 43

Habilidades:

- Iniciativa
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Comunicación Efectiva
- Orientación al Logro

Experiencia:

- Trabajo en temas relacionados con Sistemas de Gestión de Calidad en OTEC.
- Trabajo en la elaboración de registros y planillas de información y manuales de calidad.
- Conocimiento en temas relacionados con la implementación de sistemas de gestión de calidad, básicamente en Normas ISO 9001:2008, y NCh 2728:2003 - 2015.
- Conocimiento en auditorías internas y/o externas.

ASISTENTE DE CAPACITACIÓN.

- Se compromete con el logro de los objetivos de la calidad
- Identifica y registra todo problema que afecte la calidad en sus tareas
- Se capacita en el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad
- Encargada de solicitar, ordenar y archivar documentación de cursos ejecutados.
- Solicitud de documentos de relatores a Coordinadores de Sección
- Ingresar Asistencia al Sistema correspondiente de los alumnos de Sede San Felipe.
- Revisión de Asistencia ingresada por otras Sedes Administrativas del OTEC.
- Revisión y cierre Libro de Clases en forma diaria
- Cotización y envió de orden de compra de insumos y materiales de cursos
- Prestar apoyo a Coordinador Operativo de Capacitación.
- Solicitud y Rendición de Fondos a Rendir Oficina Central Capacitación.
- Apoya en la atención a Participantes/ usuarios y partes interesadas.
- Solicita la confección de certificados al proveedor correspondiente
- Despacha certificados y diplomas del servicio de capacitación
- Otras solicitudes de la Dirección.

➤ **Competencias Técnicas:**

Educación:

- Profesional Egresado de Liceo Técnico / Liceo de Educación de Adultos

Formación:

- Certificación en Secretariado o equivalente.
- Manejo de las TICs ; programa procesador de texto, e internet
- Identificación de documentos y archivos

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 24 de 43

Habilidades:

- Trabajo en equipo
- Comunicación eficaz
- Habilidades Técnicas
- Habilidades Administrativas

Experiencia:

- Experiencia en tareas administrativas de a lo menos 1 año.
- Experiencia en la atención de público de a lo menos 2 años
- Experiencia en la organización de documentos y registros.

COORDINADORES DE SECCION

- Participa en inducción del Sistema de Gestión de Calidad
- Realiza convocatoria y matricula de participantes para los cursos
- Armar carpetas físicas de los participantes y enviarlos a Asistente de Capacitación
- Solicita antecedentes a relatores (C.V., Título legalizado ante Notario, fotocopia de Cedula de Identidad vigente).
- Procede a obtener la firma de los relatores en los Contratos y Reglamento Interno.
- Verifica el cumplimiento del llenado y buen uso de los libros de clases: Revisa Asistencia y contenidos en forma diaria.
- Realiza entrega de Materiales a los participantes y procede a obtener la firma del Acta de Entrega de Materiales.
- Realiza entrega de Reglamento Interno de Participantes y proceder a obtener la firma de la entrega del Acta del Reglamento.
- Reporte de Asistencia semanal a Asistente de Capacitación 2
- Llenado y posterior firma de Planilla de Pago de Subsidio Semanal, posteriormente enviarlo a Asistente de Capacitación 2.
- Subir asistencia de participantes al Sistema Integrado de Capacitación (SIC).
- Confeccionar Anexos de Acuerdos Operativos y subirlos al Sistema Integrado de Capacitación SIC.
- Solicitud de Materiales/ Insumos en caso de ser necesario.
- Aplicar encuesta de Satisfacción a participantes una vez terminada la actividad de capacitación.
- Aplicar encuesta a Relator sobre materiales
- Solicita la confección de certificados al proveedor correspondiente

Competencias Técnicas:

Educación:

- Educación Media completa

Formación:

- Conocimientos SGC OTEC - UAC
- Manejo de las TICs ; nivel usuario

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 25 de 43

Habilidades:

- Trabajo en equipo
- Comunicación eficaz

Experiencia:

- Sin experiencia/ 1 año en trabajo relacionado.

AUDITOR INTERNO (mayor detalle en PPGC, punto Auditoria Interna)

- Prepara Plan de Auditoria Interna
- Realizar reunión de inicio
- Aplicar Encuesta de Auditoria (no obligatorio)
- Dirigir la Auditoria
- Realizar reunión de cierre
- Confeccionar Informe de Auditoria Interna

Competencias Técnicas:

Educación:

- Profesional Nivel Técnico o Universitario

Formación:

- Curso de Auditor Interno, como mínimo 16 horas.
- Curso de la Norma Chilena 2728:2015 como mínimo de 16 horas
- Conocimiento de los procesos de capacitación con experiencia laboral demostrada en organizaciones relacionadas con la capacitación

Habilidades:

- Trabajo en equipo
- imparciales y objetivos
- Criterio amplio y maduro
- Capacidad analítica
- Habilidad para entender en situaciones complejas.

Experiencia:

- Experiencia mínima como auditor interno 3 años

CONTADOR

- Realizar situación financiera a través de balance contable anual
- Mantener al día la documentación tributaria
- Organizar ingresos y egresos, imposiciones y pagos de sueldo del personal del OTEC
- Declaración y pago de impuestos

Competencias Técnicas:

Educación

- Profesional Nivel Técnico o Superior / Técnico Nivel Medio

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 26 de 43

Formación:

- Conocimientos en todas las áreas contables dentro de una organización.
- Manejo de las TIC's a nivel de usuario; programa procesador de texto, Excel e Internet

Habilidades:

- Trabajo en equipo
- Comunicación Efectiva
- Orientación al Logro

Experiencia:

- 2 años desarrollando su actividad profesional en forma independiente o en empresa privada.

RELATOR/ FACILITADOR

- Actualizar permanentemente los conocimientos y materias pertinentes a la profesión y/o actividad del docente.
- Preparar las clases y material didáctico de acuerdo a los contenidos establecidos en el descriptor del curso a dictar.
- Apoyar a la Coordinadora Operativa en la revisión, antes de cada clase, de los equipos y herramientas a utilizar en el curso.
- Solicitar al Coordinador Capacitación, la provisión de recursos necesarios para el buen desarrollo de la actividad programada. Estos deben ser solicitados a lo menos con 3 días hábiles de anticipación.
- Guardar reserva y establecer los cuidados necesarios para proteger la propiedad intelectual del OTEC y del Usuario, especialmente respecto de los procesos internos de las empresas que contrataron el servicio de Capacitación.
- La asistencia de los alumnos (ingreso y salida) deberá registrarse diariamente en el Libro de Clases y/o sistema de registro de asistencia electrónica biométrica (LCE) o aquel medio que SENCE o el OTIC establezca. También deberá registrar los contenidos, notas y observaciones. No se aceptarán enmendaduras, correcciones u omisiones.
- Comunicar por escrito oportuna, directa y exclusivamente al Coordinador Capacitación, de los reclamos, sugerencias u observaciones de parte de los alumnos o del propio Relator, los que deben quedar registrados en la hoja de observaciones del Libro de Clases.
- Cumplir, estrictamente, con las fechas de inicio y término del curso y con los horarios programados, incluyendo los servicios de coffee break.
- El Profesional declara conocer a cabalidad los objetivos de calidad y Política del **OTEC**.

Selección y evaluación del personal: Relatores/ facilitador.

a) Definición del perfil: La Directora de Capacitación, será la encargada de **definir el perfil** del relator durante la fase de diseño y planificación de la actividad de capacitación, los cuales pueden ser académicos o bien profesionales calificados, considerando motivación personal, competencias técnicas y genéricas acordes con el servicio de capacitación.

Se define una metodología para la selección y evaluación de los relatores/facilitadores, que ejecutaran las actividades de capacitación de este organismo técnico de Capacitación. Este procedimiento se aplica a todos los relatores/ facilitadores que presten servicios de relatoría.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 27 de 43

Se establece como criterio que el personal que efectúa trabajo que afecta la calidad del servicio, como en este caso que es directa, debe ser competente con base a los siguientes criterios:

- a) Educación
- b) Entrenamiento
- c) Habilidades
- d) Experiencia apropiada;

De acuerdo a los requerimientos propios del programa y actividad de capacitación y a las evaluaciones de actividades de capacitación anteriores que se le han realizado (si existe el historial).

La Asistente Administrativa solicita la siguiente documentación:

- ✓ Currículo vitae actualizado
- ✓ Fotocopia del título profesional o certificado de experticia, según el caso, legalizado ante Notario
- ✓ Fotocopia Cédula de Identidad
- ✓ Disponibilidad horaria

Los relatores que ya estén incorporados a los registros de capacitación, después de un año deben actualizar el currículo vitae, con la documentación de respaldo respectiva.

Evaluación de Competencias del Relator

La Directora de Capacitación, solicitará la **contratación del personal** idóneo para la ejecución de las actividades de capacitación, que en el caso de que se esté integrando al OTEC, será seleccionado a través de los criterios **educación, entrenamiento, habilidades y experiencia apropiada**, en base a la información del Currículo vitae, las certificaciones obtenidas, una entrevista personal y presentación del programa a realizar para el curso/programa para el cual se le contratará (motivación del relator).

Si la Alta Gerencia autoriza, la Directora de Capacitación, solicita la confección del contrato de relatoría firmado en 2 copias y el Reglamento del Relator, documento que se requerirá junto con la boleta de honorarios, una vez finalizada la capacitación. En estos documentos se dará a conocer por escrito al Relator/ Facilitador, la Política y Objetivos de Calidad de OTEC.

b) Evaluación de desempeño del Relator/ Facilitador

Se aplica un instrumento de evaluación dirigida y escrita a los participantes de la actividad ejecutada por el relator del servicio de capacitación, donde se evalúa al relator en los siguientes aspectos:

- ✓ Calidad del relator: entrega de contenidos y comunicación.

La Asistente de Capacitación, se ocupa de aplicar esta encuesta en cada uno de los programas del servicio de capacitación, luego la entrega a la Coordinadora de Calidad; quien es la responsable de resumirla en la Evaluación del relator.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 28 de 43

Por otra parte la Coordinadora de Calidad, completa una evaluación de responsabilidad Administrativa, para cada uno de los relatores que participan en cada uno de los programas y cursos del servicio de capacitación y la Directora de Capacitación, mide las competencias para que el relator forme parte del equipo de capacitación del OTEC.

6.2.2. Competencia, Toma De Conciencia y Capacitación.

La Alta Gerencia del OTEC debe asegurar,

1. Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos, que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio.
2. Determinar brechas del personal en relación con las competencias descritas.
3. Medidas correctivas para disminuir las brechas del personal.
4. Cuando se requiera, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr las competencias necesarias
5. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas
6. Asegurar que el personal es consciente de la importancia de su trabajo en el logro de los objetivos de calidad.
7. Mantener registros de educación, habilidades, formación, experiencia del personal estable y del contratado para labores específicas, como es el caso de los relatores/ facilitadores.

8. 6.3 INFRAESTRUCTURA

La Gerencia define las necesidades de infraestructura para su funcionamiento de rutina, de los servicios de capacitación y aquellos necesarios para satisfacer las necesidades del Sistema de Gestión de la Calidad.


La organización asegura la disponibilidad de ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades, las cuales se refieren a edificio, establecimiento, espacios de trabajo, y servicios asociados; como asimismo equipos, hardware, software, elementos audiovisuales, entre otros.

Las oficinas administrativas están ubicadas en Av. Miraflores con Pedro Herrera Balharry, Edificio Sede Universidad de Aconcagua, ciudad de San Felipe y cumple con todos los requisitos legales y laborales, como aquello que se relaciona con la Ley N° 20.422 (inclusión social).

Se debe confeccionar un Reglamento Interno para los participantes que haga referencia al cuidado de la infraestructura que se encuentra a disposición de todos.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

El término “ambiente de trabajo” está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas)

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 29 de 43

6.5 RECURSOS FINANCIEROS.

La gestión de los recursos debe incluir actividades para determinar las necesidades de recursos financieros y las fuentes de las mismas.

La Alta Gerencia debe planificar, tener disponibles y controlar los recursos financieros necesarios para implementar y mantener el SGC, para lograr los objetivos del OTEC.

Los informes financieros de las actividades relacionadas con el desempeño del SGC y la conformidad del servicio se deben utilizar en las revisiones de la dirección y estar a disposición de las autoridades competentes.

Las acciones que generan los informes financieros del OTEC, se obtienen de las siguientes actividades: Emisión de EEFF mensuales y anuales, Centralización contable de transacciones, Pagos a Proveedores, Autorización de nóminas de pago (docencia, subsidios), Tramitación de líneas para garantías, Emisión de facturas y Control de ingresos Sence.

7.0 REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN.

7.1 Planificación de la Realización de los Servicios


La planificación de los procesos, para la realización de los servicios de acuerdo a la Misión Corporativa del OTEC, como empresa capacitadora es diseñada, planificada y ejecutada de acuerdo al **Procedimiento del Servicio de Capacitación.**

En la planificación de los procesos para la realización del servicio, se debe determinar;

- ❖ Los Objetivos del servicio, que corresponden a las necesidades de la capacitación de los participantes, y que está reflejado en el diseño de las actividades. Se cuenta con el registro Resumen de licitaciones o programas. Eventualmente los objetivos de calidad para el servicio se adecuan durante el proceso de negociación y/o protocolo de ejecución del programa, enfocado a los requerimientos del usuario.
- ❖ La necesidad de establecer procesos, documentación y proporcionar los recursos requeridos para el buen desarrollo de la actividad. Esto se realiza principalmente durante la fase de diseño y desarrollo de la actividad, con un registro propuestas técnica y económica.
- ❖ Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen con los requisitos del usuario, se especifican en la descripción de Actividades del Manual de Servicios de Capacitación.

Este Procedimiento es revisado integralmente por la Directora de Capacitación y visado por la Gerencia en forma anual, y es actualizado en los casos en que se modifiquen o ajusten las políticas corporativas y/o lineamientos oficiales que así lo requieran. Las actividades demandadas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo; en las reuniones anuales de alta gerencia.

Asegura su comunicación y documentación y verifica su desarrollo identificando las oportunidades de mejora.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 30 de 43

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO / PARTICIPANTE

7.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio de Capacitación.

La organización debe determinar

- a) los requisitos especificados por el usuario, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) los requisitos no establecidos por el usuario pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo obligaciones contractuales como servicio de mantenimiento.

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.


El seguimiento de la percepción del participante puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como de encuestas de satisfacción /opinión, el análisis de las pérdidas de negocios y las felicitaciones.

El proceso del servicio al usuario y la comercialización de los servicios de capacitación, es planificado y ejecutado de acuerdo con el **Procedimiento del Servicio de Capacitación**.

7.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio de Capacitación.

Se realiza la determinación de los requisitos relacionados con el servicio a entregar mediante la actividad de detección de necesidades, de estudio de las invitaciones, licitaciones y bases, según corresponda. Se define la factibilidad de realización del servicio, en términos técnicos y económicos. Si se cuenta con la capacidad de impartir el servicio, se diseña y se presenta la actividad de capacitación al usuario.

La Directora de Capacitación, revisa la oferta de los servicios de capacitación, los cuales son comunicados y aprobados en las reuniones del comité de calidad.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 31 de 43

7.2.3. Comunicación con el Usuario, Participantes y Otras Partes Interesadas.

El OTEC debe determinar e implementar formas eficaces de comunicación entre los usuarios, participantes y partes interesadas.

Se establece un canal de comunicación a través de los Asistentes de Capacitación y/o Coordinadora Operativa, con los usuarios y participantes a través de contacto telefónico, vía correo electrónico; una vez terminados los cursos, los participantes responden una encuesta de satisfacción que tiene relación con percepción de logro de conocimientos, trato de personal de capacitación, conocimientos de relatores sobre temas tratados, infraestructura y material entregado, además de poder incorporar sus comentarios. Estos instrumentos son tabulados, medidos y analizados, por las distintas áreas del OTEC.

Por otra parte existe comunicación con el usuario, una vez finalizado los cursos para su evaluación de las actividades realizadas, como asimismo en el transcurso de la actividad de capacitación, consultas sobre los contratos suscritos, reclamos, quejas y sugerencias, para lo que existe un libro en la oficina del OTEC y una hoja de observaciones en los libros de clases.

Existe una constante comunicación con todas las partes, para que estén informadas sobre temas relevantes del OTEC, tales como cambio de domicilio, número telefónico, correos electrónicos, entre otros.

Finalmente existe un Reglamento de Participante, donde se establecen los deberes y derechos de los beneficiarios, una vez que el participante lo recibe, debe firmar el Acta de Recepción de Reglamento.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LAS ACTIVIDAD DE CAPACITACION.

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;
- b) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento y medición.
- c) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 32 de 43

7.3.1. Planificación del Diseño y Desarrollo

La Directora de Capacitación, asegura que el OTEC planifica y controla las actividades del diseño y desarrollo del servicio.

Para lo anterior, define las etapas del diseño y desarrollo, define para cada etapa los procedimientos de revisión, verificación y validación, y los responsables de cada etapa. En este sentido asegura que quienes se hagan responsables del diseño curricular de las actividades son calificados, competentes y expertos en los temas a tratar.

Será necesario para la etapa de diseño y desarrollo tomar en consideración las siguientes fuentes de información, según proceda:

- a) Usuarios / participantes / partes interesadas
- b) autoridad competente
- c) organismos representantes de empresas
- d) asociaciones gremiales
- e) otros organismos de capacitación
- f) Personal técnico- calificado

Esta información deberá estar disponible como insumos para el diseño y quedará registrada en los formatos para tales fines, según lo indica el PSC

La revisión, verificación y validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse en forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.

7.3.2. Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo


El OTEC identificará los elementos de entrada del proceso que afectan el diseño y desarrollo de los servicios los que podrán ser externos o internos, tales como:

- a) Elementos de entrada externos:
 - a. Exigencias de la autoridad competente
 - b. Necesidades del usuario / participante / partes interesadas
 - c. Requerimientos tecnológicos
 - d. Estándares de la industria
 - e. Necesidades de las empresas
 - f. Cambio en requisitos legales y reglamentarios
 - g. Estado de los conocimientos y tecnología

- b) Elementos de entrada internos
 - a. Política y objetivos de calidad
 - b. Necesidades del personal
 - c. Desarrollo tecnológico
 - d. Información de experiencias previas

Los elementos de entrada definen los requisitos para el diseño y desarrollo, y la Directora de Capacitación deberá asegurar la verificación que los resultados en el diseño satisfagan los elementos de entrada.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 33 de 43

7.3.3. Resultados del Diseño y Desarrollo

La Directora de Capacitación asegura que los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Estos resultados:

- a) cumplen los requisitos de los elementos de entrada
- b) proporcionan información apropiada para adquisiciones, producción y entrega del servicio,
- c) contienen una referencia a los criterios de aceptación del servicio
- d) y especifican las características del servicio esenciales para su uso seguro y correcto.

El resultado del diseño incluirá:

- a) Descripción de la actividad , incluyendo Metodología de enseñanza
- b) Contenidos
- c) Requisitos de los asistentes
- d) Horarios
- e) Material para los participantes
- f) Criterios de aprobación
- g) Material didáctico de apoyo al relator
- h) Infraestructura necesaria

La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto

7.3.4. Revisión del Diseño y Desarrollo de las Actividades de Capacitación.

La Gerencia asegura que se efectúa una revisión de cada etapa (en el caso de diseños complejos) o bien de todo el diseño (dependiendo de la complejidad en algunos casos bastará con una revisión simple que cubra todos los aspectos del diseño)

Además, se asegurará que la revisión sea efectuada en forma conjunta con personal técnico competente, y que se dejen registros de estas acciones. El procedimiento de revisión se encuentra definido en PSC.

7.3.5. Verificación del Diseño y Desarrollo de la Actividad de Capacitación.

El procedimiento de verificación del diseño examina los resultados del diseño para asegurar que satisface los requerimientos de entrada, y será efectuado por personal competente y en los momentos previos a la liberación del diseño, dejando registros de estas acciones.

El procedimiento de verificación está definido en el PSC


7.3.6. Validación del Diseño y Desarrollo de la Actividad de Capacitación.

Se efectuará una vez terminada la capacitación, directo con el usuario/ participante / partes interesadas, según sea el caso.

Para el caso de los diseños que sean codificados por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se entenderá el diseño validado al recibir el código que autoriza el uso del programa/curso.

7.3.7. Control de Cambios del Diseño y Desarrollo de Capacitación.

El control de cambios de diseño y desarrollo serán revisados, verificados, validados y aprobados por la Directora de Capacitación, cuando corresponda y serán identificados en el registro Propuesta Técnica y Económica, según se indica en el PSC.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 34 de 43

7.4 COMPRAS

7.4.1. Proceso de Compras.

El OTEC se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados y que satisfacen nuestros requisitos. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido, deben depender del impacto del producto en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

7.4.2. Información de Compras

La información de compras debe describir el producto o servicio que se va a comprar o contratar, incluyendo:

Identificación de necesidades y especificaciones del producto o servicio que se va a comprar o contratar.

Requisitos de calificación del personal a contratar en forma temporal a contratar en forma temporal.

En el caso del relator, esto se realiza a través del perfil del relator necesario para cada curso a dictar.

Requisitos para la aprobación de productos, servicios y personal temporal a contratar.

7.4.3 Evaluación de Compras

El OTEC evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones, las que se realizan anualmente y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas


La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos del sistema de gestión de la calidad, el cual está planificado y ejecutado de acuerdo al **Procedimiento del Plan de Gestión de la Calidad**, en el punto "Proceso para la Gestión de Proveedores".

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor

7.4.4. Verificación de los Productos o Servicios Comprados.

El OTEC establece que la Asistente de Capacitación, encargada de evaluar a los proveedores, es quien tiene a cargo la verificación de los productos o servicios solicitados, dejando el registro de la recepción en la Guía de Despacho/ Factura respectiva; en caso de faltar algún producto o al recibir algún producto defectuoso, se envía correo electrónico al proveedor, para proceder al cambio respectivo.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 35 de 43

7.5 PRESTACION DEL SERVICIO DE CAPACITACION.

7.5.1. Control de la Ejecución del Servicio de Capacitación.

El OTEC debe planificar y llevar a cabo la prestación del servicio de capacitación bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir:

Selección de los participantes, de acuerdo al tipo de programa a desarrollar, modalidad de capacitación, la disponibilidad de un relator competente en el área, información a los posibles participantes de los requisitos que se deben cumplir.

En cuanto al personal del OTEC, deben estar capacitados para atender a los usuarios, participantes y partes interesadas, además de relatores. Se debe contar con la infraestructura necesaria y los materiales de escritorio y/o herramientas que se deben entregar en la actividad de capacitación.

7.5.2. Validación de los Procesos de Prestación del Servicio de Capacitación.

La validación de los procesos de prestación del servicio de capacitación, es la confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para la utilización o aplicación específica prevista de estos procesos.

El OTEC tiene procesos de servicio donde los elementos de salida resultantes pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores. Por tanto, actualmente la organización puede efectuar la validación de aquellos procesos.

El OTEC establecerá las disposiciones para que los procesos alcancen los resultados planificados; y establecerá los preparativos necesarios para aquellos procesos, incluyendo cuando sea aplicable:


- Los criterios definidos para la aceptación del servicio.
- La aprobación de equipos, herramientas e infraestructura.
- La utilización de métodos para evaluar a los relatores/ facilitadores, durante la entrega del servicio de capacitación.
- Los requisitos aplicables a los registros.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, con los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos. En el Manual de Procedimiento del Plan de Gestión de la Calidad, en los puntos “Proceso para Control de Registros” y “Proceso para Análisis de datos”, se tratan detalladamente estos puntos.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros.

La liberación del producto y la prestación del servicio al usuario no deben llevarse a cabo, hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el usuario y/o participante.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 36 de 43

La organización debe hacer seguimiento y medición a través de toda la realización del producto. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; mediante el archivo de los registros de la propuesta técnica y económica firmada por el usuario, libros de clases, los cuales deben adecuarse al tipo de curso a dictar, si se ejecuta un curso a través de Impulsa personas y/o OTIC, se deberá trabajar con el Libro de Clases Electrónico, cuya forma de trabajo se encuentra en el link <http://www.sence.cl/portal/Perfil/Personas/Trabajador-a-Dependiente/7280:Libro-de-Clases-Electronico-LCE>; también se encarga de la entrega de certificados y otros datos que permiten realizar un seguimiento de la información de la actividad de capacitación. El tiempo, disposición, almacenamiento y periodo de retención de los registros del servicio de Capacitación y del SGC, se encuentran descritos en el Listado maestro de documentos y Registros, apartado Control de los Registros.

7.5.4. Propiedad del Usuario, Participantes y Otras Partes Interesadas.

La organización debe cuidar los bienes que son dispuestos para el uso del usuario; tales como salas de capacitación, equipos y materiales utilizados con fines didácticos, pertenencias particulares de los participantes las actividades de capacitación, e incluso su información y sus documentos, mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. (Se detalla en anexo 37 Propuesta técnica y económica y anexos 46 y 46-1 Reglamentos Internos Participantes).

7.5.5. Preservación del Material e Insumos Asociados al Servicio de Capacitación.

La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del usuario suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio de capacitación. Si cualquier bien que sea propiedad del usuario que se pierde, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuado para su uso la organización debe informar de ello al usuario y mantener los registros.

La propiedad del usuario/participante puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

El seguimiento y medición en la actividad de capacitación puede ser necesaria en equipos para la inspección y el ensayo, para evaluar conocimientos adquiridos o utilizados para la ejecución de un curso, cuyo resultado afecte la calidad del servicio de capacitación y/o el objetivo del aprendizaje esperado (ejemplo: balanzas, instrumentos para registro de temperaturas asociados a metalurgia, entrenamientos pilotos entre otros).

Este punto se trata en detalle en el Manual de Procedimientos del Plan de Gestión de la Calidad.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 37 de 43

8.0 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

El OTEC debe planificar e implantar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esto incluye la determinación de los métodos aplicables, las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.2.1 Satisfacción del usuario y participante.

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

El OTEC realiza consultas de satisfacción al término de cada actividad de capacitación a los participantes.


El seguimiento de la percepción del usuario puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como de encuestas de satisfacción del participante, los datos del usuario sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión, el análisis de las pérdidas de negocios y las felicitaciones.

La información resultante se procesa estadísticamente para permitir el análisis comparativo de las sucesivas consultas, midiendo la evolución de la satisfacción.

Los registros sobre la percepción del usuario/ participante/ partes interesadas, son analizados en forma anual.

Se agrupan también los casos de insatisfacción a fin de detectar y corregir puntualmente las cuestiones que han producido juicios de valor no satisfactorios.

Todas estas actividades están descritas en el Manual Procedimiento del Plan de Gestión de la Calidad.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 38 de 43

8.2.2 Auditorías Internas de Calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad del OTEC es objeto de auditorías internas una vez antes de la Certificación de la NCh 2728:2015 y una vez al año, después de la certificación correspondiente, las cuales son planificadas por la Coordinadora de Calidad, para verificar el cumplimiento de los procedimientos documentados y la efectividad del Sistema.

Los auditores internos son seleccionados por la Coordinadora de Calidad, su competencia se determina mediante la educación, entrenamiento específico, experiencia y condiciones personales, de acuerdo a lo indicado en el Manual de Procedimientos del Plan de Gestión de la Calidad.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.

La Coordinadora de Calidad, debe asegurarse de que se realizan las correcciones y toman las acciones correctivas necesarias, sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación. Estas acciones son responsabilidad de la Coordinadora de Calidad.

8.2.3 Seguimiento y medición de procesos.

El OTEC a través de la Coordinadora de calidad, asegura los métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad; esto se realiza a través de los indicadores del sistema de gestión de calidad, los procesos a medir, el método de medición y la forma de procesar los datos, los cuales son analizados en oportunidad de la Revisión por la Alta Gerencia. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

8.2.4. Seguimiento y medición del servicio de capacitación.


Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y grado de seguimiento o medición apropiada para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La medición de los procesos se realiza también a través de las auditorías internas.

Además el OTEC debe hacer seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al usuario

La liberación del producto y la prestación del servicio al usuario no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el usuario y/o participante.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 39 de 43

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.

La información recogida a través de las consultas de satisfacción, de sugerencias, quejas, reclamos y de otras observaciones o indicadores pro-activos que evidencien una No Conformidad para el Sistema de Gestión de Calidad, son documentadas y tratadas por la Coordinadora de Calidad a fin de generar las acciones correctivas que correspondan.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el usuario;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.
- d) tomando acciones apropiada a los efectos reales o potenciales de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya se ha comenzado su uso.

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

Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

A través del Procedimiento del Plan de Gestión de la Calidad en su apartado sobre “Proceso para el Tratamiento del Servicio No Conforme y Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas”, se establece los mecanismos para su planificación y ejecución.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS.

La información resultante del análisis de los registros del Sistema y de los propios indicadores de los Procesos se trata bajo las técnicas habituales del análisis estadístico.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre


- a) la satisfacción del usuario, participante, partes interesadas
- b) la conformidad con los requisitos del producto,
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas,
- d) los proveedores.

8.5 MEJORA

8.5.1. Mejoramiento Continuo

La Institución planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora continua del SGC. Ello se logra a través del análisis del cumplimiento de la política de calidad, cumplimiento de objetivos, tendencia de los indicadores de gestión, resultado de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, informes financieros y revisión de la Alta Gerencia.

El análisis y los planes de acción para la mejora continua se registran a través de la Revisión por la Alta Gerencia (ver Procedimiento del Plan de Gestión de Calidad).

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 40 de 43

8.5.2 Acciones correctivas.

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los usuarios/ participantes / partes interesadas),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

El proceso de Mejora ha sido definido para que, de manera sistemática, la Directora de Capacitación y la Coordinadora de Calidad, cuenten con la Información necesaria para determinar de manera eficaz las oportunidades de mejora y las acciones correctivas.

8.5.3. Acciones Preventivas

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se debe establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades
- Determinar e implementar las acciones necesarias
- Registrar los resultados de las acciones tomadas
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

El proceso de Mejora ha sido definido para que, de manera sistemática, la Directora de Capacitación y la Coordinadora de Calidad, cuenten con la Información necesaria para determinar de manera eficaz las oportunidades de mejora y las acciones preventivas.


	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 41 de 43

9. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN N°	FECHA DE REVISIÓN	PÁGINA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	21/07/2006	3-4-5	La Pre- auditoria de calidad con fecha 20 de julio 2006 refleja la No conformidad N° 3 referida a que la Otec no ha establecido en sus documentos referencia a la norma ISO 9001:2000. Se agrega la Norma ISO 9001:2000.
2	02/08/2006	18	Se incorpora la Información de Comunicación Interna, en cuanto a los procesos internos de entrega y respaldo de la información.
3	30/11/2006	4-5	Nueva versión del Manual derivado del cambio en el Representante de la Alta Gerencia, nueva firma de la Política de calidad, y de versión en el Manual de la calidad.
4	27/07/2007		Se levanta la versión 4 del Manual de la calidad, derivado de la revisión de la alta gerencia efectuada el 20 de julio de 2007.
5	05/05/2008	4-5-7-11	Nueva versión del Manual derivado del cambio del representante de Alta Gerencia y firma de política de Alta Gerencia y firma de política de calidad. Ajustes en exigencia a Gestión Comercial y organigrama de la UAC.
6	15/07/2009	1,2,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,39,40	Nueva versión del Manual de Calidad, por adaptación norma ISO 9001:2008. Cambio Responsable de Calidad. Cambio de formato de encabezado de página.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 42 de 43

7	01/10/2009	1,3,5,11,14,20	Nueva versión del Manual de Calidad, Cambio Responsable de Calidad.
8	15.03.2011	-----	Nueva versión del Manual de Calidad, cambio de Representante Alta Gerencia.
9	01.06.2012	1, 4,5	Cambio de Responsable de Calidad, incorporación de decreto de nombramiento nueva Directora, cambia fecha política de calidad.
10	03.07.2012	-----	Cambios en representantes y funciones de cargo.
11	26.04.2013	1,4,5,9,10,13, 14, 16,17, 22	Cambios en organigrama, lo que genera cambios en los cargos y responsabilidades de los nuevos cargos.
12	02.04.2014	10, 12	Cambio de organigrama y externalización de Encargado de Calidad.
13	11.06.2014	22 , 23	Incorporación de libro de clases electrónico, basado en www.acepta.cl
14	30.04.2015	3,4,5,11,36	Se incorpora el año de la versión de la Norma Chilena 2728:2003.
15	15.03.2017	----	Actualización versión Norma Chilena 2728:2015
16	12.04.2017	-----	Modificación de mapa de procesos, Revisión y actualización dentro del Manual de los términos de usuario Participante / Partes interesadas.
17	07.05.2017	5,6,7,11	Política de Calidad: se cambia Franquicia Tributaria por Impulsa Personas. Objetivos de Calidad: se cambia programas y/o proyectos por Actividades de Capacitación. Mapa de Procesos: se incorpora Planificación Estratégica. Punto 5.3.2. se incorpora nombre de anexo "Planificación Anual del SGC"

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 15.05.2019
	MANUAL DE LA CALIDAD	Revisión N° 20 Página 43 de 43

18	20.06.2017	-----	Reorganización de Manual de la Calidad
19	18.05.2018	20, 21, 22, 23	Reorganización de funciones en los cargos de Coordinador Operativo, Coordinador de Calidad y Asistentes de Capacitación.
20	15.05.2019	7, 16, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26	Mapa de procesos, organigrama, cambios en descriptores de funciones de los cargos: coordinador operativo, coordinadora de capacitación, coordinadora de calidad, asistente de capacitación, coordinadores de sección.