


	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 1 de 39

MANUAL DE LA CALIDAD
OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA


Copia controlada N°: 1
Asignada a: Representante de Calidad

Firma	Elaborado por:	Aprobado por:
Nombre Cargo Fecha	Germán Carrasco C. Representante de Calidad 01/02/2010	Sergio Sepúlveda I. Representante Alta Gerencia 01/02/2010

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 2 de 39

1.- CONTENIDO

	Página
1. Contenido	2
2. Alcance y Campo de Aplicación	3
3. Exclusiones	3
4. Introducción	4
5. Política y Objetivos de la Calidad	5
6. Sistema de Gestión de la Calidad	8
6.1 Mapa de Procesos	8
6.2 Introducción al Sistema de Calidad	9
6.3 Confidencialidad y Distribución	10
6.4 Procedimiento para Modificaciones y Agregados	10
6.5 Responsabilidades y Autoridad del Sistema de la Calidad	11
6.6 Dirección y Planificación	15
6.7 Gestión de los Recursos	19
6.8 Realización de Los Servicios	20
6.9 Medición, Análisis y Mejora	26
7. Diseño y Desarrollo	32
8. Hoja de control de cambios	36
9. Anexos	39

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 3 de 39

2. ALCANCE Y 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 las normas ISO 9001:2008 y la norma chilena NCH 2728, "Organismos técnicos de Capacitación- Requisitos", implantado en Capacitación y Formación continua de la OTEC Universidad de Aconcagua, 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 de la OTEC Universidad de Aconcagua.


La Universidad de Aconcagua, como institución, definió y nombro oficialmente como unidad de capacitación a la **OTEC Universidad de Aconcagua**, según consta en la **Decreto de Rectoría N° 10 de julio de 2009**, como una manera de ordenar la función de capacitación, como OTEC, definiendo como misión la de otorgar la prestación de servicios de capacitación interna y externa con programas de competencias laborales y de oficio.

3. EXCLUSIONES

En este Manual de la Calidad se excluye el siguiente requisito de la NORMA ISO 9001:2008 Y NORMA CHILENA NCH 2728:

- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

Dicha exclusión es debido a la naturaleza de los servicios de Capacitación y Perfeccionamiento de la OTEC Universidad de Aconcagua, no es aplicable ya que no tienen mayor relevancia en la prestación de los servicios de capacitación que son ofrecidos

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 4 de 39

4. INTRODUCCIÓN

El presente manual describe el sistema de calidad de la **OTEC Universidad de Aconcagua**, de acuerdo con los requisitos solicitados por la norma ISO 9001:2008 y la norma chilena de calidad de los Organismos Técnicos de Capacitación, NCh2728.

La **Visión corporativa** de la 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** de la 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”.

El Servicio Nacional de Capacitación y Perfeccionamiento, SENCE, autoriza a la Universidad de Aconcagua a actuar como Organismo Técnico de Capacitación, a través de **Res. Ex. 9170 del 30 de septiembre de 1999**.

El Señor Sergio Sepulveda Iriondo, Rector de la Universidad de Aconcagua, autoriza cambio de nombre de la Escuela de Capacitación y perfeccionamiento ECAP de la Universidad de Aconcagua a “**OTEC Universidad de Aconcagua**” a través de **Decreto de Rectoría N° 09 del 3 de julio de 2009**.

El Señor Sergio Sepulveda Iriondo, Rector de la Universidad de Aconcagua, designa como Director de Capacitación del OTEC Universidad de Aconcagua, al Señor Germán Carrasco Cortés a través de **Decreto de Rectoría N° 251/2010**.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 5 de 39

5.0 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

POLÍTICA DE LA CALIDAD

El Organismo Técnico de Capacitación Universidad de Aconcagua, 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 franquicia tributaria, a través del equipo de docentes e instructores competentes, mejorando en forma continua todos los procesos involucrados, actuando en forma efectiva y acorde al cumplimiento de la Misión de la Universidad de Aconcagua como OTEC comprometiéndose con dar cumplimiento a los requisitos de los clientes.

El compromiso de la Universidad de Aconcagua con la calidad se materializa en la implementación, mantención y mejoramiento continuo de la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad que opera y da cumplimiento a la norma de calidad Norma ISO 9001:2008 y norma chilena NCH 27/28.

El Representante de Alta Gerencia de la OTEC de la Universidad de Aconcagua 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.

Representante de Alta Gerencia
Universidad de Aconcagua


Viña del Mar, 01/02/2010

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 6 de 39

OBJETIVOS DE LA CALIDAD



- ◆ Que el índice de satisfacción al cliente sea igual o superior a 3 en cada uno de los programas ejecutados, la información se recoge del promedio de los resultados de la sección II de la encuesta de opinión, esta evaluación debe representar al menos en un 70% de los clientes encuestados con una asistencia promedio superior al 75%, al año vigente. (LMR/Anexo 59).
- ◆ Tener un control efectivo de las responsabilidades administrativas de los instructores a través del Instructivo para relatores, Libro de Clases; registro de asistencia, leccionario y evaluaciones, lo que se refiere al proceso de entrega del servicio de capacitación, que debe ser ponderado con un valor igual a 4, con una retroalimentación periódica al instructor en términos informativos para el año vigente.
- ◆ Que la evaluación de desempeño del instructor/ facilitador arroje una calificación ponderada superior a 3 (bueno-muy bueno), considerando los resultados del indicador de responsabilidad administrativa y de la evaluación de los instructores, de la sección I de la encuesta de opinión, cumplimiento del Standard de calidad y metodología utilizada en cada actividad de capacitación, considerando al menos un 70% del total de los alumnos encuestados, al año vigente.
- ◆ Ejecutar un control de selección de instructores/facilitadores para cada uno de los programas de los cursos de capacitación, a través de una evaluación de competencias cualitativa del curriculum vitae respectivo, según criterios de competencia técnico profesional y de experiencia laboral, en las líneas temáticas del programa requeridas. Para los instructores/facilitadores antiguos se incorpora la calificación de desempeño anual, arrojado de la evaluación de desempeño (registro personal) cuyo resultado debe ser igual o superior a un

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 7 de 39

promedio de 3, considerando todas las actividades de capacitación ejecutadas durante el último año, de tal manera de respaldar su permanencia dentro del staff de instructores y asegurar el servicio de capacitación.

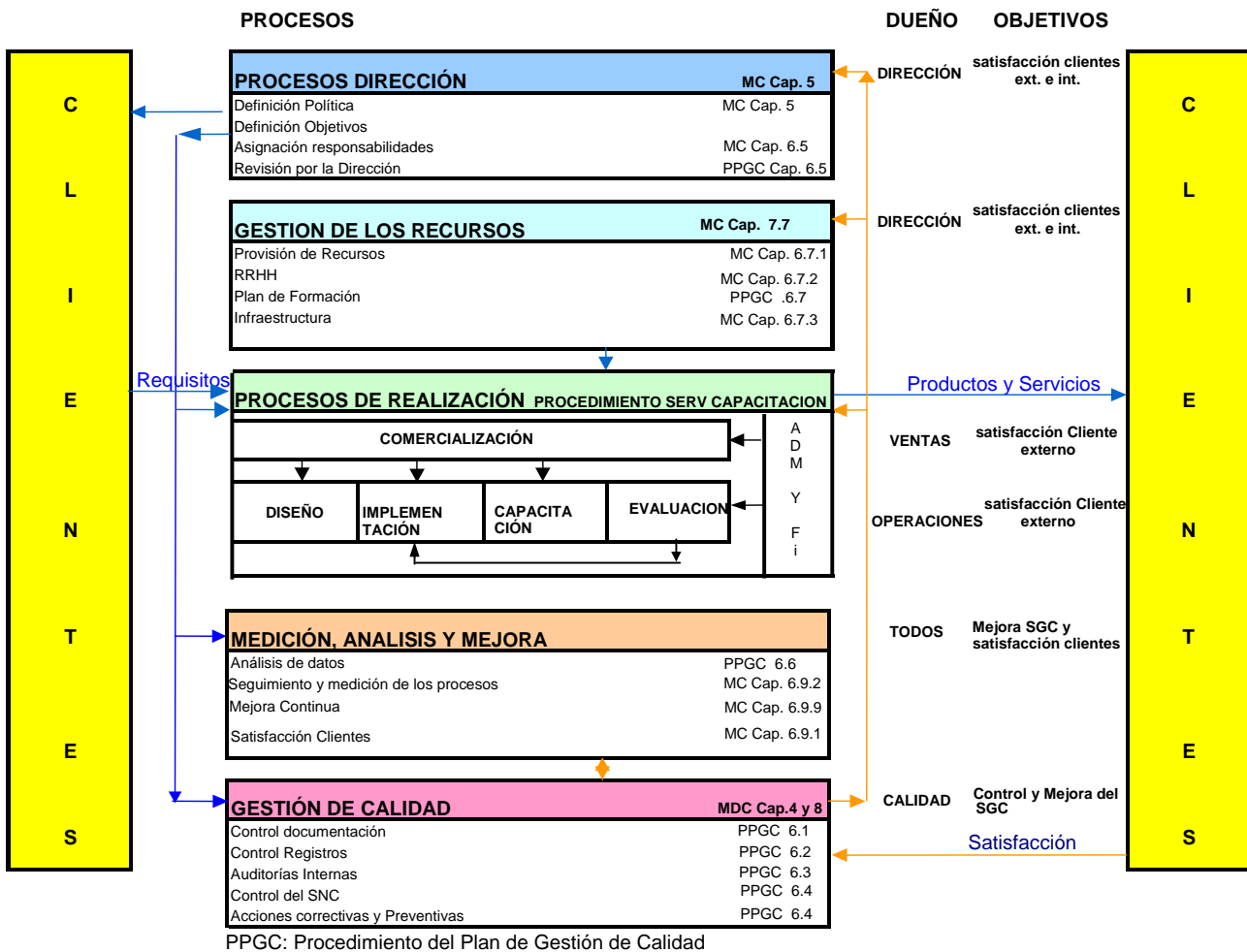
- ◆ Cumplir con una Gestión comercial anual, que refleje la eficacia y eficiencia de la gestión, con programas licitados y adjudicados y/o cursos ejecutados, con un mínimo de 8 servicios de capacitación ejecutados, capacitando al menos a 100 participantes, hasta el término del año.


	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 8 de 39

6. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

La **Dirección de OTEC Universidad de Aconcagua**, ha determinado los procesos para su Sistema de Gestión de la Calidad y ha determinado 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, tal como se muestra en el Procedimiento del Servicio de Capacitación (**PSC**) y en el siguiente Mapa de procesos:

6.1 MAPA DE PROCESOS



	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 9 de 39

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 2728, autorizaciones sanitarias, normas vigentes y check List.

6.2 INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE CALIDAD


Nuestro sistema de gestión de la calidad contendrá los siguientes tipos de documentos:

El **Manual de la Calidad (MC)**: Define la 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.

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, auditorias 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** 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 **OTEC Universidad de Aconcagua**, 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 (LM)**: 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: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 10 de 39

6.3 CONFIDENCIALIDAD Y DISTRIBUCIÓN:

El Manual de la Calidad, los Procedimientos Plan de Gestión de la Calidad y Servicio de Capacitación, se ubican en la página Web de la Universidad de Aconcagua, en el Link **OTEC – Registros Servicio de Capacitación**. El listado Maestro de Documentos y Registros se encuentra en el mismo sitio, a estos registros solo acceden personas autorizadas que tienen responsabilidad con la gestión de la calidad, los que son responsables de mantenerlos actualizados de acuerdo a la reglamentación vigente y guardarlos en forma segura, siguiendo el **Procedimiento del Plan de Gestión de la Calidad en su apartado 6.1 “Proceso para el Control de Documentos”**.

Toda **distribución adicional** del Manual de la Calidad, de los Procedimientos y el Listado Maestro de Registros o parte de los mismos está sujeta a la aprobación de la Alta Gerencia. Estas copias no serán parte de las ediciones controladas y por lo tanto no serán actualizadas por los cambios, y no tendrán la identificación de **“Copia autorizada”**

6.4 PROCEDIMIENTO PARA MODIFICACIONES Y AGREGADOS

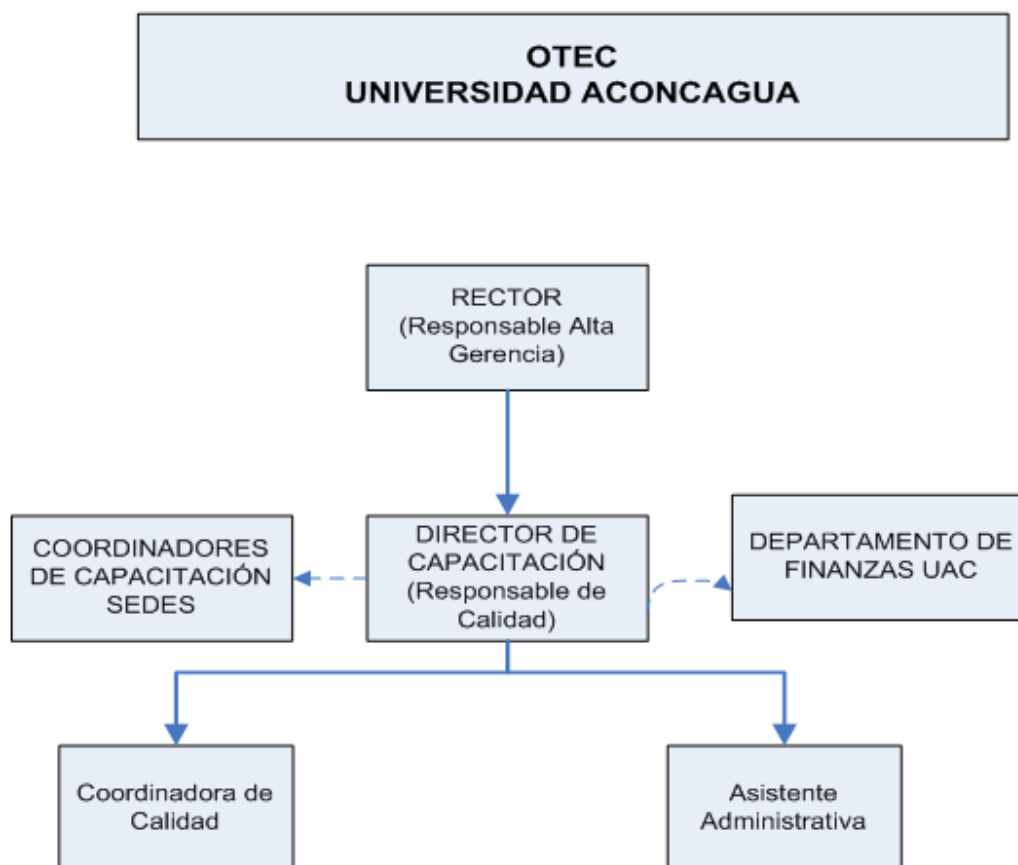
Puede ser necesario efectuar cambios en el Manual de la Calidad de tiempo en tiempo. Cualquier sugerencia de modificación debe hacerse por escrito y ser dirigida a la Alta Gerencia para su consideración. Los cambios al contenido del Manual de la Calidad serán controlables y hechos de acuerdo al **Procedimiento del Plan de Gestión de la Calidad**, según los apartados 6.1 “Proceso para el Control de Documentos” y 6.2 “Proceso para Control de Registros” y quedarán debidamente registrados en la **“Hoja de control de cambios”** manual de la calidad apartado 8.


	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 11 de 39

6.5 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

El **OTEC Universidad de Aconcagua**, se constituye para desarrollar las actividades enfocadas a la capacitación, bajo la dirección de la Rectoría y Pro Rectoría de la Universidad de Aconcagua.

6.5.1 Organigrama de la OTEC Universidad de Aconcagua



	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 12 de 39

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

6.5.2 Rector:


- Máxima autoridad del OTEC Universidad de Aconcagua
- Entrega marco general de la visión del OTEC

6.5.2.1 Alta Gerencia

- Vigila que el Sistema cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y de la Norma Nch2728
- Aprueba el Manual de Calidad
- Establece, aprueba y difunde la política de Calidad y los Objetivos de Calidad
- Asigna los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad
- Planifica y establece un plan de auditoría interna.
- Recibe el informe de auditoría interna, analiza y establece en forma conjunta con el responsable de calidad y coordinadora de calidad, el plan anual de la calidad y los planes de mejora continua y de acciones preventivas y correctivas atingentes.
- Genera las políticas de mejora y las acciones correctivas correspondientes al sistema de Gestión de Calidad.
- Genera las comunicaciones necesarias y las difunde a todos los interesados
- Autoriza y gestiona las necesidades de recursos requeridas para la operatoria del Sistema de Gestión de Calidad.
- Establece y Autoriza los planes de formación del personal en calidad

6.5.2.2 Responsable de Calidad


- ✓ Asegura que el Sistema cumpla con los requisitos la Norma ISO 9001:2008 y de la Norma Nch2728
- ✓ Difunde la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad
- ✓ Selecciona la Consultora y la Certificadora para la implementación y el mantenimiento del Sistema de Calidad; Coordina las actividades con el Organismo de Certificación

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 13 de 39

- ✓ Conduce el desarrollo, la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad del OTEC.
- ✓ Propone el plan anual de calidad, en conjunto con la Alta Gerencia, basándose en los informes de auditoría.
- ✓ Realiza revisiones cada seis meses del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Revisa, Actualiza y Aprueba todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Planifica la capacitación del personal en calidad
- ✓ Recomienda acciones correctivas ante la detección de No conformidades y verifica el resultado de su implementación.
- ✓ 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 personal idóneo.
 - ✓ Establece los procedimientos y mecanismos de selección del **OTEC Universidad de Aconcagua**, para el Staff de instructores en función de asegurar la calidad del servicio.
- ✓ Coordina las actividades de capacitación

6.5.2.3 Coordinadora de calidad

- ✓ Se compromete con el logro de los objetivos de la calidad
- ✓ Asume las tareas relacionadas con la calidad que le asigne el responsable de calidad
- ✓ Se capacita en el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Identifica y registra todo problema que afecte la calidad en sus tareas
- ✓ Coordina las actividades con el Organismo de Certificación
- ✓ Coordina el desarrollo, la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Implementa las acciones correctivas ante la detección de No conformidades.
- ✓ Prepara y mantiene actualizados los registros de la calidad de sus áreas
- ✓ Participa en la formulación de los objetivos de la calidad
- ✓ Propone la contratación de personal para dar cumplimiento de los objetivos de calidad.
- ✓ Completa y verifica todos los documentos del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Participa activamente en control de calidad con la responsabilidad de liderar los procesos operativos y administrativos.
- ✓ Revisa los contenidos de los planes de formación para el personal en calidad y asegura su ejecución.
- ✓ Actualiza, registra y procesa los resultados de las evaluaciones de calidad post-venta de los usuarios (clientes) del OTEC Universidad de Aconcagua para la verificación del resultado del servicio y realiza propuestas de mejoramiento continuo.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 14 de 39

6.5.2.4. Asistente Administrativa


- ✓ 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
- ✓ Participa activamente en control de calidad con la responsabilidad de liderar los Procesos administrativos.
- ✓ Asume las tareas relacionadas con la calidad que le asigne el responsable de calidad.
- ✓ Solicita antecedentes a los proveedores, completando el registro según corresponda
- ✓ Envía ordenes de compra a proveedores
- ✓ Solicita cotizaciones a los proveedores según requerimientos para las actividades de capacitación
- ✓ Apoya en la atención al cliente.
- ✓ Coordina las adquisiciones para la correcta ejecución del servicio de capacitación
- ✓ Solicita la confección de certificados al proveedor correspondiente
- ✓ Despacha certificados y diplomas del servicio de capacitación
- ✓ Actualiza la información de clientes y de los usuarios de los programas de capacitación.
- ✓ Brinda apoyo para la ejecución de las capacitaciones
- ✓ Colabora con los procesos de monitoreo de los usuarios (clientes) del OTEC, para la verificación del resultado del servicio.
- ✓ Lleva los registros administrativos del servicio de capacitación
- ✓ Colabora en el diseño de los canales de comunicación, concientización y motivación internos
 - ✓ Apoya y asiste la coordinación operativa de los programas en ejecución.
- ✓ Verifica el cumplimiento del llenado de los libros de clases y otros documentos pertinentes.
 - ✓ Mantiene el control de los documentos contables del OTEC.
 - ✓ Mantiene control de subsidios correspondientes a cursos/ programas adjudicados a través de Licitaciones Públicas (ejemplo OTIC, SENCE).

6.5.2.5. Coordinadores de Capacitación Sedes.

- ✓ Coordinar y supervisar las actividades de capacitación que el OTEC – UAC, realice en sus Sedes.

Nota:

- ✓ Cuando en la organización de una de las Áreas no esté cubierta alguna de sus instancias de la autoridad, sus responsabilidades serán asumidas por el nivel inmediato superior.

	O TEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 15 de 39

6.6 DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN

6.6.1 Compromiso de la Alta Gerencia

La Alta Gerencia mantiene en lugares visibles de la oficina administrativa las políticas 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 Alta Gerencia, en conjunto con el responsable de calidad, realiza reuniones con todo el personal, para dar a conocer y explicar la política de calidad y asegurarse de que el personal la comprende y aplica en su trabajo diario.

6.6.2 Planificación y Comunicación interna

Objetivo de la calidad.

Anualmente, la alta gerencia aprueba y difunde los objetivos específicos en materia de calidad, los cuales se establecen en forma coherente con la política de Calidad.


Previamente existirá una reunión de la Alta Gerencia con los miembros de Calidad de capacitación, de tal manera de definir metas alcanzables e indicadores medibles de la calidad.

Para efectos de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se considerara 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.

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.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 16 de 39

Reuniones del comité de calidad.

Se efectúan reuniones periódicas, mensuales o bimensuales, del personal del sistema de gestión de calidad y procesos; responsable y coordinador de calidad. Eventualmente pueden participar, si se requiere la asistente administrativa e instructores. 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 las reuniones del comité que involucra la revisión de los procesos de avances del sistema de gestión de calidad, deberá participar el representante de Alta gerencia, de tal manera de estar continuamente informado del proceso.

Se considera fuente de información pertinente a la satisfacción del cliente y proceso del SGC; registros del SC, registros del SGC, hoja de observación incluida en los libros de clase de los cursos en ejecución, reclamos y sugerencia de clientes 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.


El Responsable de Calidad en conjunto con la Coordinadora de Calidad, deberá considerar en las planificaciones de nuevas situaciones;

- ✓ Cambios o actualizaciones necesarias de introducir en la política de Calidad.
- ✓ Asignación de nuevas responsabilidades o modificaciones de la existente
- ✓ Nuevas necesidades de formación
- ✓ Adquisición de nuevos recursos
- ✓ Inclusión de nuevos indicadores
- ✓ Preparación de nuevos documentos o revisiones de los existentes
- ✓ Introducir nuevos servicios al mercado
- ✓ Identificación de las normas, reglamentos y requisitos aplicables.

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

Paralelamente la unidad de capacitación, ha establecido el proceso de comunicación interna dentro de la organización considerando la eficacia del SGC, proporcionando un traslado de información bidireccional.


Aplicable para la comunicación con todas las áreas / departamentos de la Universidad de Aconcagua, donde se maneje información relevante para el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo su política, los requisitos, objetivos de calidad y los logros del SGC.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 17 de 39

Se considera la comunicación entre el personal permanente de capacitación y personal externo. Además se incorpora la comunicación bidireccional entre los distintos niveles y departamentos de la organización; departamento de finanzas, de recursos humanos, adquisiciones, caja, extensión y comunicaciones, mantención, informática, dirección de sedes y secretaria de vicerrectoría, que se vincula con el servicio de capacitación y el SGC.

Entre estos procesos de comunicación se destacan:

- ❖ Registro de procesos en la hoja de observaciones del libro de clases de cursos en ejecución SGC.
- ❖ Responsabilidad de todo el personal de comunicar cualquier desviación del SGC al coordinador de calidad y/o responsable de calidad en forma inmediata a su hallazgo, a través de cartas informativas / mensajes vía e mail de comunicación interna, que son tratadas oportunamente para establecer medidas preventivas, correctivas y/o oportunidades de mejora. Dependiendo de la relevancia en el SGC, se completa el formulario de No conformidad.
- ❖ Todo el personal puede presentar recomendación, mejora, queja, inquietud u opinión a través de carta informativa / mensaje vía e mail de comunicación interna que se archivan como respaldo en carpeta rotulada "**Comunicación interna**" para tratar temas que afectan la calidad.
- ❖ El director / responsable de calidad canaliza los comunicados internos de todo el personal a su cargo, 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 alta gerencia de los proyectos/ planes de mejora para su aprobación final o visación en reunión del comité de calidad. Para aquellos planes de mejora que implica la participación de otros departamentos de la organización, 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, propios de la unidad de capacitación se entrega vía e-mail. Los tipos de respuesta son; Realizable, Sujeto a Corrección o No Realizable.
- ❖ El representante de la alta gerencia 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 de la unidad de capacitación. Además mantiene informado a la gerencia respecto del comportamiento del SGC de la Universidad de Aconcagua como Otec.
- ❖ Se mantiene una comunicación directa vía e –mail, en forma escrita o a través de las reuniones del comité de calidad con el representante de la alta gerencia para la


	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 18 de 39

entrega de información relevante, pertinente y de retroalimentación para el desarrollo del proceso del servicio de capacitación y SGC.

Registros asociados: Se utilizará una carpeta para archivar las comunicaciones internas, denominada “Comunicación Interna” en la que se señalará a través de separatas identificadas, las áreas o departamentos de la Universidad con las que se mantiene comunicación directa. Así mismo se archivarán en esta carpeta los correos electrónicos y cartas que se generen en estas comunicaciones

6.6.3 Enfoque al Cliente

La Coordinación de la calidad enfoca los servicios al cliente, a través del Procedimiento del Servicio de Capacitación y mide la satisfacción del cliente por medio del Procedimiento del Plan de Gestión de Calidad en sus apartados 6.5 “Proceso para la Revisión por la Alta Gerencia” y 6.6 “Proceso de Análisis de Datos”.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 19 de 39

6.7 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.7.1 Provisión de los Recursos

La identificación de los recursos requeridos es realizada por el Responsable de Calidad, asegurando que los recursos sean adecuados para cumplir las necesidades del Sistema de Gestión de Calidad en términos de personal, instalaciones, equipamiento y recursos financieros.

La Alta Gerencia es responsable de coordinar los requerimientos de las secciones a su cargo, verificando su adecuación a los objetivos de la calidad propuestos y su coherencia con la política de recursos.

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Esta actividad se realizará conforme el Procedimiento del Plan de Gestión de Calidad, apartados 6.4 “Proceso para Acciones Correctivas y Preventivas”, y 6.5 “Proceso para la Revisión de la Alta Gerencia”

6.7.2 Gestión de los Recursos Humanos

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 del **OTEC Universidad de Aconcagua**, descritos en el apartado 10.2. del Procedimiento del Servicio de Capacitación, Descripción de las funciones del personal permanente del **OTEC Universidad de Aconcagua**.

El modo en que se da cumplimiento a las necesidades de competencia de los profesionales externos es especificado en los procedimientos de selección y evaluación del personal, en el Procedimiento del Servicio de Capacitación Apartado 10.1.1. Requisitos de Competencia y Formación de los relatores/instructores/facilitadores:

- ✓ Selección del personal- relatoría
- ✓ Evaluación del personal-relatoría

Esta actividad es desarrollada conforme se indica en el Procedimiento del Servicio de Capacitación, apartado 10.1 “Gestión de Recursos Humanos”

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 20 de 39

6.7.3 Infraestructura y Ambiente de Trabajo

La Alta 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 oficinas administrativas están ubicadas en calle Padre Miguel de Olivares N° 1625, ciudad de Santiago Centro y cumple con todos los requisitos legales y laborales.

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)


6.8 Realización De Los Servicios

6.8.1 Planificación de la Realización de los Servicios

La planificación de los procesos para la realización de los servicios de acuerdo a la Misión Corporativa de la Universidad como entidad 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 clientes, y que esta 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 cliente.
- ❖ 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 cliente, estos registros se especifican la descripción de Actividades del Servicio de capacitación Punto 2. Encuesta de Opinión y procesos de comunicación, punto 6.6.2 del presente manual.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 21 de 39

Este Procedimiento es revisado integralmente por el responsable de la calidad y visado por la Alta 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.

6.8.2 Procesos Relacionados con el Cliente

La organización debe determinar

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) los requisitos no establecidos por el cliente 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 cliente 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 cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como de encuestas de satisfacción encuestas de opinión, el análisis de las pérdidas de negocios y las felicitaciones.

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

Se indican dos procesos directamente relacionado con el cliente.

❖ **Determinación y revisión de los requisitos relacionados con el servicio**

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 cliente.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 22 de 39


El representante de calidad, Director, revisa la oferta de los servicios de capacitación, los cuales son comunicados y aprobados en las reuniones del comité de calidad.

❖ **Comunicación con el cliente**

Durante todos los procesos de realización, se mantienen los canales de comunicación adecuados con el cliente, 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 central de capacitación, de tal manera que los clientes puedan registrar directamente sus peticiones o disconformidades del servicio, además se incorpora Hoja de Observaciones en el libro de clases para mejor acceso al alumno. Encuesta de opinión, de satisfacción del cliente, organizada en Sección I referida Instructores y Sección II al material de apoyo y servicio de capacitación, que se entrega al final de cada uno de los cursos o programas.
2. Los Encargados de Capacitación de las Sedes de la UAC, la coordinadora de calidad, coordinadora contable y asistente administrativa, tienen comunicación directa con los clientes, 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: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 23 de 39

Registros de calidad asociados

Detección de Necesidades en Terreno

Propuesta Técnica y Económica


Resumen de antecedentes de Licitación

Planilla de requerimientos Insumos/Infraestructura

Acta de verificación requerimientos/encuesta de opinión de calidad de materiales

Encuesta de opinión

Libro de Clases

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 24 de 39

6.8.3 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 Procedimiento del Plan de Gestión de la Calidad, en las cláusulas 6.2 “Proceso para Control de Registros” y 6.6 “Proceso para Análisis de datos”

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 cliente 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 cliente.

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 cliente, libros de clases, entregas 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.

6.8.4 Propiedad del Cliente

La organización debe cuidar los bienes que son dispuestos para el uso del cliente; tales como salas de capacitación, equipos y materiales utilizados con fines didácticos, pertenencias particulares de los asistentes a 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. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierde, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuado para su uso la organización debe informar de ello al cliente y mantener los registros.

La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 25 de 39

6.8.5 Planificación Administrativa

El proceso administrativo interno es planificado y ejecutado de acuerdo al **Procedimiento del Servicio de Capacitación**, en la descripción de las actividades.

6.8.5 Compras


El Otec se asegura de 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.

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 semestralmente 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 la cláusula 6.8 "Proceso para la Gestión de Proveedores".

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

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 26 de 39

6.9 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

6.9.1 Medición de la satisfacción de los clientes.

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.

La unidad de capacitación a través del coordinador de calidad y asistente administrativo, realizan consultas de satisfacción al término de cada actividad de capacitación a los participantes.


El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como de encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente 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 cliente 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 Procedimiento del Plan de Gestión de la Calidad en el apartado 6.6 "Proceso de Análisis de Datos".

	O TEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 27 de 39

6.9.2 Seguimiento y medición de procesos y productos.

El Otec a través del Coordinador en conjunto con el Responsable 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


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 cliente

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente 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 cliente.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 28 de 39

6.9.3 Control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

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 los documentos,
- 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 Procedimiento del Plan de Gestión de la Calidad en su apartado 6.1 “Proceso para Control de Documentos”, se establecen los mecanismos para resguardar la información del Sistema.

6.9.4 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 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 Procedimiento del Plan de Gestión de la Calidad en su apartado 6.2 “Proceso de Control de Registros”, se establecen los mecanismos para resguardar la información del Sistema

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 29 de 39

6.9.5 Auditorias Internas de Calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad de nuestra Institución es objeto de auditorias internas una vez antes de la Certificación de la Norma 9001:2008 y Norma Chilena Nch2728 y una vez al año, después de la certificación correspondiente, las cuales son planificadas por la Alta Gerencia, para verificar el cumplimiento de los procedimientos documentados y la efectividad del Sistema.

Los auditores internos son seleccionados por el Responsable de Calidad y su competencia se determina mediante la educación, entrenamiento específico, experiencia y condiciones personales, de acuerdo a lo indicado en el Procedimiento del Plan de Gestión de la Calidad en su apartado 6.3 "Proceso para Auditoría Internas".

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

Deben mantenerse registros de las auditorias y de sus resultados.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada 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.

6.9.6 Acciones correctivas y Preventivas.


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 clientes),
- 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 Alta Gerencia y el Responsable de Calidad, cuenten con la Información necesaria para determinar de manera eficaz las oportunidades de mejora, las acciones preventivas y las acciones correctivas.

El personal tiene la posibilidad de contribuir a la mejora continua por medio de sus sugerencias, canalizadas a través de la presentación de proyectos concretos, y de sus reclamos que son tratados por la Alta Gerencia con acuerdo del responsable de la Calidad, y coordinadora de calidad, facilitándose la implementación de acciones a nivel Institucional.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 30 de 39

A través del Procedimiento del Plan de Gestión de la Calidad en su apartado 6.4 “Proceso para el Tratamiento del Servicio No Conforme y Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas”, se establecen los mecanismos para su planificación y ejecución.

6.9.7 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 el Responsable de la 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 cliente;
- 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 6.4 “Proceso para el Tratamiento del Servicio No Conforme y Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas”, se establece los mecanismos para su planificación y ejecución.

6.9.8 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 cliente,
- 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.


	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 31 de 39

A través del Procedimiento del Plan de Gestión de la Calidad en su apartado 6.6 “Proceso de Análisis de Datos”, se establece los mecanismos para su planificación y ejecución.

6.9.9 Mejora Continua

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 auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas 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 – apartado 6.5).

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 32 de 39

7. DISEÑO Y DESARROLLO


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: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 33 de 39

PLANIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Dirección 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) clientes
- 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.

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 cliente
 - 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

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 34 de 39

Los elementos de entrada definen los requisitos para el diseño y desarrollo, y la Dirección deberá asegurar la verificación de 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.

RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Dirección 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

REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Dirección 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

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 35 de 39

VERIFICACIÓN

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


VALIDACIÓN

Siempre que sea posible la validación se efectuará antes de la ejecución del diseño, directo con el cliente, o con un representante del organismo solicitante, o bien con los asistentes del programa.

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


CONTROL DE CAMBIOS

Los cambios de diseño y desarrollo serán revisados, verificados, validados y aprobados por la dirección, antes de su implementación, y serán identificados dejando registro, anexo 71 propuesta técnica y económica, según se indica en el PSC.


	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 36 de 39

8. 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.
1	21/07/2006	5	El Pre- auditorio de calidad con fecha la No conformidad N° 1 La Política de Calidad suscrita por la organización no establece explícitamente su compromiso de cumplir los requisitos de los clientes. Se especifica que la política irá en pos de cumplir con los requisitos de los clientes.
1	21/07/2006	6	La Pre- auditoria de calidad con fecha 20 de julio 2006 refleja la No conformidad N° 2 La OTEC ha establecido 8 objetivos de calidad, y la planificación presenta plazos e indicadores sólo para 7 objetivos. Se agrupan los objetivos 1 y 2, quedando sólo 7 objetivos de calidad concordante con la planificación.
1	21/07/2006	6	La Pre- auditoria de calidad con fecha 20 de julio 2006 refleja la No conformidad N° 2 La OTEC ha establecido metas que presentan diferencia entre la indicada en el Manual respecto de la comprometida en el documento de planificación,

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 37 de 39

			80% de Asistencia v/s 75% de asistencia. Se arregla esa diferencia en los objetivos.
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.
3	15/12/2006	6	Reunión de calidad 12 de diciembre determina Cambio en los objetivos de calidad, se eliminan los objetivos/ indicadores 6 y 7, por considerar que éstos no eran objetivos que se pretendieran, y no se efectuaba la medición de los indicadores correspondientes. Actualización en la fecha de los objetivos de calidad, con proyección al cumplimiento para el término del año 2007. Esto conlleva la eliminación de los formatos de informe de indicadores y del ajuste en los documentos que definen y planifican los indicadores de 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.
4	06/09/2007	36	Se agrega el apartado Diseño y Desarrollo, para dar

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 38 de 39

			cumplimiento al requisito 7.3. de la Norma de calidad Nch 2728 e ISO 9001:2000, según lo encontrado como No conformidad mayor de la auditoria de mantención del 13 de agosto 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.
2	05/05/2008		Nueva Versión del Manual de Calidad – por la Ley de Compras y Contratación Pública Vigente N° 19.886.
2	05/05/2008		Nueva versión en la Planificación de Objetivos con período anual y mayor exigencia comercial.
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.
7	01/10/2009	1,3,5,11,14,20	Nueva versión del Manual de Calidad, Cambio Responsable de Calidad.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 7 Página 39 de 39

9. Anexos

9.1. Glosario Técnico de Términos de Capacitación y Empleo

9.2. Descripción del proceso de la capacitación y del uso de la franquicia tributaria