


	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 1 de 40

PROCEDIMIENTOS DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD


OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA

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

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

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 2 de 40

1. CONTENIDOS	PAGINA
1. Contenido	2
2. Objetivos	3
3. Alcance	3
4. Referencias	3
5. Responsabilidades	3
6. Descripción de los procesos del Plan de Gestión de la Calidad	4
6.1 Proceso para el Control de Documentos	4
6.2 Proceso para Control de Registros	8
6.3 Proceso para Auditorías Internas	12
6.4 Proceso para el Tratamiento del Servicio No Conforme y Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas	16
6.5 Proceso para Revisión de la Alta Gerencia	20
6.6. Proceso para Análisis de Datos	23
6.7. Proceso para Gestión de Recursos Humanos y de Formación	25
6.8. Proceso para Gestión de Recursos y Proveedores	28
6.9. Hoja de Control de Cambios	31
7.0 Anexos Documentos de Recursos Humanos	32
7.1 Organigrama del OTEC Universidad de Aconcagua	33
7.2 Descripción de Funciones en el Sistema de Gestión de Calidad del OTEC	34
7.3. Perfil del Personal de Capacitación	38

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 3 de 40

2. OBJETIVO

Establecer los procesos que sustentan el Plan de Gestión de la Calidad, esto es, control de documentos, control de registros, auditorías internas, tratamiento del servicio no conforme y gestión de acciones correctivas y preventivas, revisión de la alta gerencia, análisis de datos, gestión de formación, y gestión de proveedores, contenidos en el Manual de Calidad del Otec Universidad de Aconcagua.

3. ALCANCE

Este Procedimiento del Plan de Gestión de la Calidad, se aplica a los procesos de:


- Control de Documentos
- Control de Registros
- Auditorías Internas
- Tratamiento del Servicio No Conforme y Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas
- Revisión de la Alta Gerencia
- Análisis de Datos
- Proceso para Gestión de Recursos humanos y de Formación
- Gestión de Recursos y Proveedores

4. REFERENCIAS

- Manual de la Calidad.
- Norma Chilena 2728
- Norma de calidad Iso 9001:2008

5. RESPONSABILIDADES

En la Cláusula 6.5 del Manual de la Calidad de la Otec Universidad de Aconcagua, se señala los cargos y las responsabilidades que tiene el personal en las actividades que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad y en cada procedimiento que se enumeran en este documento.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 4 de 40

6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD

6.1 PROCESO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS

6.1.1 Objetivo

Establecer y definir las acciones, responsabilidades de la creación, aprobación, distribución, archivo, recepción y mantención de los documentos internos y externos de los procedimientos del Plan de Gestión de la Calidad y del Servicio de Capacitación.

6.1.2 Alcance

Confección y control de documentos internos y externos utilizados en las actividades que afectan el sistema de gestión de la calidad de la Otec Universidad de Aconcagua y el Servicio de Capacitación.

6.1.3 Referencias

- Manual de la Calidad, cláusula 6.9.3.
- Norma ISO 9001: 2008 y Norma Chilena 2728, cláusula 4.2.3 y 4.2.4

6.1.4 Responsabilidades

El Director/ responsable de calidad, es responsable de aprobar y mantener los documentos del Sistema de Calidad controlado, asegurar su disponibilidad en las áreas que lo requieran y resguardar de daños o deterioro de los originales, tendrá autoridad además para emitir copias autorizadas controladas (listado maestro de documentos y registro) y no controladas.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 5 de 40

Descripción de las Actividades.

Cada vez que se elabore un documento para el sistema de gestión de la calidad, se modifique alguno existente o se reciba un documento de fuente externa que deba ser aplicado como parte del sistema de gestión de la calidad, deberá cumplir con lo siguiente:

Responsable	Descripción de las Actividades del Proceso de Control de Documentos
Todo el personal	1. Identificar y definir los documentos controlados para el sistema de la calidad <ul style="list-style-type: none"> • Se identifica y define los documentos que se controlarán para el sistema de gestión de la calidad, otorgándoles un formato y/o código para cada uno de ellos, formato que se adjunta al anexo 21 del listado Maestro de documentos y registros. Una vez creado se registra en el Listado Maestro de Documentos y Registros. • Si se identifica la necesidad de cambio o la creación de un nuevo documento controlado, se solicitará y/o informará por escrito a la Dirección de la necesidad (creando una solicitud)
Responsable de Calidad	2. Revisión y aprobación de Documentos: <ul style="list-style-type: none"> • La dirección aprobará los documentos en función de los requerimientos y adecuación al proceso de gestión de calidad, antes de su emisión y utilización. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se revisará y actualizará, en forma periódica y en función de la necesidad, la documentación para asegurarse que esté vigente y cumple con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, aprobándolos nuevamente a lo menos una vez al año y registrando en el Listado Maestro de Documentos y Registro. ▪ Si se determina que el documento es inadecuado se modificará el documento en el acto y se informará por escrito a los afectados de las modificaciones. ▪ Sólo la documentación que esté revisada, aprobada y registrada en el Listado Maestro de Documentos y Registros, formará parte del sistema de gestión de la calidad.
Coordinadora de calidad	3. Crea y Verifica Documentos Nuevos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aceptada la creación o cambio del documento, se verifica su adecuación, precisión, formato y código, en un plazo de cinco días hábiles recepcionada la solicitud. ▪ Informa por escrito al personal del nuevo documento, este informe escrito se codificará con la nomenclatura. ▪ El nuevo documento se registrará en el Listado Maestro de Documentos y Registros. <p>Cambio en los documentos que pasa a versión siguiente: Cuando se trate de cambios menores al 8ª cambio se pasa a revisión siguiente. Cuando los cambios son mayores y afectan al Sistema de calidad, entonces se pasará a la versión siguiente del Plan de la Calidad</p>

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 6 de 40


Coordinadora de calidad	4. Control de Documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Los Manuales de la calidad, los Manuales de Procedimientos (PPGC – PSC) y el Listado Maestro de Documentos y Registros, estarán en la página de la Universidad de Aconcagua, en el link OTEC - Registros Servicio de Capacitación, solo habrá un documento en la oficina central, como copia autorizada para efectos de auditorias. ▪ El Listado Maestro de Documentos y Registros se mantendrá electrónicamente en la página de la Universidad de Aconcagua, en el link OTEC - Registros Servicio de Capacitación y se encontrará una copia en el Estante de la Oficina Central, como copia autorizada para efectos de auditorias. ▪ Los documentos controlados impresos estarán disponibles e identificados en el Listado Maestro de documentos y Registros y estarán en el lugar designado. ▪ Los documentos obsoletos serán removidos de los puntos de emisión y uso, en el caso que sean archivados o guardados deberán llevar la denominación “documento obsoleto” en la parte central del documento. ▪ Los archivos, documentos y registros del Sistema serán mantenidos electrónicamente (en PC) y los documentos obsoletos serán eliminados para prevenir su uso inadecuado.
Asistente Administrativa	5. Copia de documentos: Para efectos de revisiones se podrán hacer copias de los documentos: Manual de la calidad y Procedimientos (PPGC – PSC) y Listado Maestro de Documentos y Registros. Los documentos autorizados para efectos de auditorias deben ser estampados o identificados para indicar que son controlados con la señalización: “Copia autorizada”. En ningún caso se permitirá copias de documentos confidenciales.
Coordinador de calidad	6. Distribución de los Documentos: 6.1. Existirá una copia del Manual de la Calidad, los Manuales de Procedimientos (Sistema de gestión de calidad y Servicio de Capacitación) y Listado Maestro de Documentos y Registros, en la página de la Universidad de Aconcagua, en el link OTEC - Registros del Servicio de Capacitación Sólo para efectos de auditoria, habrá una copia disponible en la Oficina Central, como copia autorizada.
Responsable de Calidad	7. Informar al Personal Afectado: Se asegurará que el personal afectado identifique los cambios y el estado de revisión actual, el contenido del nuevo documento o cualquier cambio de documentos existentes a través de la comunicación directa escrita y/o oral, y reuniones de trabajo. Además se asegura que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 7 de 40

Asistente Administrativa	<p>8. Control de Documentos Externos:</p> <p>8.1. Documentación Externa perteneciente al Cliente: Es política del OTEC Universidad de Aconcagua, no tener en su poder documentación original del cliente. No obstante en caso que por motivos de fuerza mayor ese tipo de documentos deba permanecer en la Universidad, el original quedará archivado en una carpeta rotulada, en un lugar seguro y si fuera necesario se solicitará una fotocopia o fotocopia legalizada de los documentos del cliente, para poder respaldar la inscripción oficial del participante a los programas de capacitación gubernamentales, en el archivador correspondiente al programa.</p> <p>8.2. Documentación Externa: se incluyen aquí todas aquellas reglamentaciones y normas emitidas por entes nacionales y/o internacionales, oficiales y / o privadas; relacionadas con requerimientos para los servicios provistos por el OTEC Universidad de Aconcagua. Si son requeridas por un contrato particular, se solicitan en su última edición vigente al ente emisor. Si son generales, se verifica su vigencia antes de su uso. Los originales o documentos de respaldo de la documentación externa comúnmente aplicable se archivan en el Listado Maestro de Documentos y Registros y se encuentran enunciados en el Apartado 6.2 Documentación Externa y Normas de Referencia.</p>
	<p>9. Protección de los documentos: Se respaldará cada 6 meses en CD los documentos del Sistema de calidad.</p>

6.1.7 Registros de Calidad

- Solicitud de cambio Documento
- Notificación a afectados de cambio de documento
- Listado Maestro de Documentos y Registros

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 8 de 40

6.2 PROCESO PARA CONTROL DE REGISTROS

6.2.1 Objetivo

Establecer el procedimiento y sistemática para que todos los registros generados o recibidos por el OTEC, para el sistema de gestión de la calidad sean controlados adecuadamente para evitar su daño, deterioro, pérdida o uso inadecuado.

6.2.2 Alcance

Procedimiento de control aplicado a todos los registros generados por el OTEC Universidad de Aconcagua, para el sistema de gestión de la calidad, del servicio de capacitación o recibidos de una fuente externa, considerando la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

6.2.3 Referencias

- Manual de la Calidad, cláusula 6.9.4
- Norma ISO 9001:2008 y Norma Chilena 2728, cláusula 4.2.4

6.2.4 Responsabilidad

El personal de capacitación que genere o reciba un registro, deberá asegurar que sea controlado adecuadamente.

Coordinador de calidad es responsable de:

- a) Coordinar la Elaboración, implementación, y el mantenimiento de los registros de Calidad, de tal manera que estén disponibles para cada una de las áreas.
- b) Actualizar, registrar y procesar los resultados de las evaluaciones pertinentes que afecten el sistema de control de calidad y al servicio de capacitación.

Asistente Administrativa responsable de:

- a) Distribuir y archivar la documentación interna, que afecte al sistema de gestión de la calidad y de los servicios de capacitación.
- b) Recibir, Distribuir y archivar la documentación externa que afecte al sistema de gestión de la calidad y de los servicios de capacitación.
- c) Asegurar su disponibilidad en las áreas que lo requieran.
- d) Todo el personal, debe mantener vigentes los registros que les conciernen.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 9 de 40

6.2.5 Descripción de las actividades

Cada vez que se genere un registro para el sistema de gestión de la calidad o se reciba alguno de fuente externa, se deberá cumplir con lo siguiente:

Responsable	Descripción de Actividades del Proceso para el Control de Registros
Todo el Personal	1. Generación de Registros al ingresar datos a un documento se considera como registro.
Asistente Administrativa	2. Archivar el registro en cualquiera de las siguientes formas que sea adecuada: 2.1 En Carpetas identificadas en el lomo con el logotipo del Otec Universidad de Aconcagua, el nombre del registro que contiene, el código del registro (en caso que hayan sido desarrollados internamente) y en el año del cual se trate. 2.2. Los Registros del servicio de capacitación se registran de las siguientes formas: 2.2.1. Para cada actividad de capacitación se asigna un archivero, identificado con el Logo del OTEC, nombre curso, año y la sigla "RSC". Los registros de calidad de cada actividad se incorporan al final de cada carpeta con una separata indicada como "Registros del servicio de calidad". 2.2.2 Para el caso del registro de las Encuestas de opinión y los resultados se archivan en Originales en Carpeta Registros de Evaluación, Resultados y Mejoras RSC 2.3. Los registros del Sistema de Gestión de Calidad se archivan en carpetas denominadas Registros "SGC" (Sistema de Gestión de Calidad) enumerada, con el Logo de la Otec Universidad de Aconcagua y el año. Diferentes registros serán archivados en carpetas diferentes, según lo señale el listado maestro de Documentos y registros, LMR, Punto 6.5. 2.4. En el disco duro del computador de la Coordinadora de Calidad, en Mi PC/ Escritorio/NOR-CHILE/ Año, se encuentran carpetas individualizadas por año y versión, de tal manera de mantener los registros actualizados y ordenados. 2.5. En CD respaldo, identificados con el nombre del registro y/o código y la fecha de guardado cada vez que el Sistema de Gestión de Calidad lo requiera.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 10 de 40


Asistente Administrativa	<p>3. Ordenar los registros en el archivo seleccionado de la siguiente forma:</p> <p>En el caso de corresponder a los registros de una actividad de capacitación, ellos se archivan en la carpeta asignada a cada actividad, en un apartado localizado y separado al final de la carpeta, señalando con una pestaña el nombre “Registros del Servicio de Calidad”.</p> <p>En el caso de corresponder a los registros del sistema de gestión de calidad, se separan por TIPOS con una separata que los identifica en carpetas enumeradas y señaladas con la sigla SGC.</p>
Asistente Administrativa	<p>4. Conservar los registros disponibles, como mínimo durante 12 meses posterior al término de la vigencia, para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los registros de Control del Sistema de Gestión de Calidad como: informes de Indicadores, las Citaciones a reunión de calidad, las Actas de reunión de calidad, No conformidades, entre otras. En general los registros referidos a los procesos del Sistema de Gestión. • Los registros requeridos o derivados de las revisiones de la Alta Gerencia que serán conservados como reportes de auditorias. <p>Que están disponibles para todo el personal que lo requiera, previa autorización del responsable de la conservación del registro, asistente administrativa.</p> <p>Estos registros se guardarán en el estante de oficina central.</p> <p>Los registros disponibles que permanecerán por más tiempo almacenados (fuera de vigencia) son los siguientes:</p> <p>4.1 Los requeridos para conformar los expedientes del personal de capacitación tales como copias de certificados, y otros se conservarán durante todo el tiempo que la persona labora en la unidad de capacitación, en su carpeta personal.</p> <p>4.2 Los requeridos para conformar los expedientes del servicio de capacitación ejecutado y cerrado: Resolución u Orden de servicio, libro de clases, antecedentes de prestación de servicio del instructor, copias de certificados.</p> <p>4.3 Los registros de los listados de proveedores instructores, con toda la documentación pertinente, actualizando permanente según las evaluaciones practicadas a los proveedores autorizados (histórico), de tal manera de constituirse como una base de datos del servicio de los profesionales.</p> <p>4.4 Los registros de los listados de proveedores, de materiales, insumos, herramientas, equipos y otros, se actualizará permanentemente con la información de las evaluaciones practicadas según el servicio prestado.</p> <p>4.5 Los registros que por normas, reglamentos, requisitos legales o contractuales deban ser conservados por más tiempo.</p>

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 11 de 40

Asistente Administrativa	5. Disposición de los registros: Se ubican físicamente los registros disponibles o vigentes en sus carpetas rotuladas, en el estante de la oficina central de capacitación del OTEC Universidad de Aconcagua, de tal manera de facilitar su acceso y utilización.
Asistente Administrativo	6. Almacenar los registros: Los registros que hayan cumplido el tiempo de conservación para demostrar la conformidad, efectividad y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, se procederá de acuerdo con lo siguiente: 6.1 La Carpeta con los registros previamente rotulada, se le agregará una etiqueta que contenga el logotipo del Otec Universidad de Aconcagua, NO vigente/ Retenidos, con la fecha de almacenamiento. Se ubica en bodega de capacitación hasta que cumpla su periodo de retención. 6.2 Los registros que superan el periodo de conservación o retención que no deban ser almacenados, serán destruidos o utilizados como papel de reciclaje
Todo el personal	7. Proteger los registros de daño o deterioro: 7.1 Respetando los lineamientos respecto al archivo, compilación, conservación y almacenamiento. 7.2 Incluyendo dentro del programa de mantenimiento preventivo las áreas destinadas para el archivo y almacén de los mismos. 7.3 Elaborando respaldo semestral de los registros que se encuentren en forma electrónica. CD que se guardará en caja fuerte de la Caja. 7.4. Fotocopiado: Se permite hacer fotocopias de registros para respaldar el Servicio de capacitación, entre ellos el libro de clases, los certificados de los alumnos, los manuales del curso, Acta de entrega de materiales y documentación de los instructores y de los clientes, previa autorización.
Coordinador de calidad / asistente administrativo	8. Almacenamiento de los registros: Es la ubicación del registro en la oficina respectiva. Retención: Es el período de vigencia que tienen los documentos emitidos. Recuperación: Lugar exacto de ubicación del documento, indicando el archivador que lo contiene y el lugar físico de este último. Disposición del Registro: Es el lugar de destino de los documentos, por ejemplo: bodega o destrucción. Este proceso se encuentra desarrollado en el Listado Maestro de Registros.

6.2.7 Registro de Calidad

- Listado Maestro de Documentos y Registros (LMR)

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 12 de 40

6.3 PROCESO PARA AUDITORIA INTERNA

6.3.1 Objetivo

Establecer las responsabilidades y requisitos necesarios para la planificación y realización de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad del OTEC Universidad de Aconcagua.

6.3.2 Alcance

Este proceso se aplica a Auditorías Internas y sus Acciones Correctivas desde el establecimiento de los requerimientos de auditoría hasta la elaboración y archivo del informe final.

6.3.3 Referencias

- Manual de la Calidad, cláusula 6.9.5
- Norma ISO 9001:2008 y Norma Chilena 2728, cláusula 8.2.2

6.3.4 Responsabilidad

La Alta Gerencia, es responsable de la autorización para la realización de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Capacitación.

La Alta gerencia y el responsable de Calidad son responsables de Planificar, Recibir, Analizar Archivar el Informe emanado de la Auditoría Interna.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 13 de 40

6.3.5 Descripción de las Actividades

Responsable	Descripción de Actividades de procesos de Auditoría Interna
Alta Gerencia	<p>1. Establecer un Programa de Auditoría Interna</p> <p>Se establecerá un Programa de Auditoría Interna anual, para evaluar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Se elaborará el informe de auditoría conteniendo: área /actividad auditada, participante, objetivo y alcance de la auditoría, documentos realizados, resumen de actividades desarrolladas anteriormente.</p>
Responsable de Calidad	<p>2. Designar el equipo de Auditores Internos:</p> <p>El Responsable de Calidad en conjunto con Alta Gerencia deberá designar el equipo de auditores internos al menos 10 días hábiles antes del inicio de la auditoría. Podrán designarse tanto auditores internos propios como contratados externamente de acuerdo a la necesidad y respondiendo a la Ficha de Selección de Auditores Internos.</p> <p>El equipo auditor debe ser independiente y cumplir con la siguiente calificación:</p> <p>2.1. Calificación de Auditores</p> <p>2.1.1. Atributos personales:</p> <p>Los candidatos a auditores internos deberán ser imparciales y objetivos, con criterio amplio y maduro, capacidad analítica y tenacidad, habilidad para entender en situaciones complejas.</p> <p>Deben ser capaces de aplicar estos atributos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obtener y evaluar claramente los requisitos - enfocarse a los resultados de procesos - persistir verdaderamente en el propósito de auditar sin temores o favores - evaluar constantemente los efectos de las observaciones y la interacción personal - tratar al personal involucrado de la mejor manera conducente con los propósitos de la auditoría - ejecutar la auditoría sin distracciones propias, dedicando atención y apoyo total - reaccionar eficazmente en situaciones conflictivas - arribar a conclusiones, sobre la base de las observaciones efectuadas - permanecer fiel a las conclusiones, aún bajo presiones para cambiarlas que no estén basadas en evidencias <p>2.1.2. Educación:</p> <p>Los candidatos a auditores internos deberán ser profesionales técnicos/ universitarios.</p> <p>2.1.3. Experiencia laboral:</p> <p>Los candidatos a auditores internos propios deberán tener experiencia en la empresa (mínimo 3 años), que le haya dado una visión especializada en las tareas y en las interrelaciones.</p>

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 14 de 40

Responsable de Calidad	<p>2.1.4. Capacitación para auditor interno: Será necesario demostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de técnica de auditoria de calidad a través de la asistencia a algún curso de formación / entrenamiento de auditores de calidad. Para auditores internos propios, se exigirá un curso de Auditor Interno de al menos 24 hrs - Para ser auditor responsable, se deberá demostrar por lo menos la actuación como auditor (asistido o no) en 2 auditorias o haber participado en la implementación de sistema de gestión de calidad. <p>2.1.5. Evaluación y nombramiento: A partir de lo expresado en 2.1.1. , 2.1.2. , 2.1.3. y 2.1.4. La Alta Dirección junto al responsable de calidad, realizará una evaluación de los candidatos con respecto a sus aptitudes y efectuará (si cabe), su nombramiento como Auditor interno autónomo y/o Auditor responsable. La Alta Gerencia debe decidir sobre el mantenimiento o modificación de su condición en cualquiera de las categorías. El nombramiento deberá ser renovado cada dos años, debiendo analizarse en cada caso el desempeño anterior.</p>
Auditor interno	<p>3. Preparar Plan de Auditoria Interna: La planificación de la Auditoría Interna se basa en la verificación de los procesos y documentos que se establecen en el OTEC; a su vez los registros que estos establecen, deben proporcionar evidencia sobre la realización de dichos procesos y que cumplen con los requisitos de la Norma. De acuerdo a la primera auditoría realizada, la organización identifica el estado de los procesos internos del OTEC. Posterior a ello se debe definir los criterios de la auditoría, el alcance de la misma y la cantidad de veces que será realizada.</p>
Auditor interno	<p>4. Informar al auditado: El Auditor deberá informar al auditado sobre el Plan de auditoria con un mínimo de cinco días hábiles de anticipación.</p>
Auditor interno	<p>5. Revisión de la documentación: El auditor interno procederá a la revisión de los documentos pertinentes del sistema de gestión y la determinación de su adecuación.</p>
Auditor interno	<p>6. Preparación de las actividades de auditoria en terreno: El auditor prepara el plan de auditoria, prepara la encuesta de trabajo (lista de chequeo, formularios para registrar la información, etc.).</p>
Auditor interno	<p>7. Conducir auditoria interna in situ: El auditor conducirá la reunión inicial explicando claramente los alcances de la auditoria, aplicará la lista de verificación, tomando nota de los hallazgos y evidencias, y prepara las conclusiones de la auditoria y conducirá la reunión de cierre.</p>
Auditor interno	<p>8. Preparación, aprobación y distribución del informe de la Auditoria: El auditor interno emitirá la Solicitud de Acción Correctiva que correspondan a cada no conformidad detectada durante la auditoria, las entregará al auditado</p>

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 15 de 40

	en la reunión de cierre en la que se acordará la fecha de implementación de las acciones correctivas.
Auditor interno	9. Elaborar informe final de auditoria interna: El auditor elaborará el informe final de auditoria conteniendo: área /actividad auditada, participante, objetivo y alcance de la auditoria, documentos realizados, resumen de actividades desarrolladas, no conformidades que se hubieran detectado, emitirá y entregará el informe final de auditoria al auditado en el plazo acordado en la reunión de cierre y copia a la alta gerencia y al comité de calidad.
Auditor interno	10. Seguimiento de la auditoria: El auditor verificará la implementación y eficacia de acciones correctivas en las fechas acordadas mediante verificaciones de documentación o in situ, y cerrará las Solicitud de Acciones Correctivas si se verifica el cumplimiento en plazo y remitirá un informe de seguimiento a la alta gerencia y comité de calidad.
Alta Gerencia	11. Revisión por la Alta Gerencia: La Alta gerencia en forma conjunta con el responsable de calidad revisan los informes de las auditorias internas.
Coordinadora de Calidad	12. Identificación de Registro Auditoría Interna. Almacenamiento: estas quedarán archivadas en la oficina de la Coordinadora de Calidad, en la carpeta identificada como Registros 1, en el apartado Auditoría Interna. Recuperación, después del tiempo de vigencia de los documentos estos son depositados en la bodega.

6.3.7 Registros de Calidad

- Programa de Auditoria Interna
- Ficha de selección Auditores Internos
- Plan de Auditoria Interna
- Encuesta de Trabajo
- Informe Final de Auditoria Interna

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 16 de 40

6.4 PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME Y GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

6.4.1 Objetivo

Establecer un método unificado de trabajo para identificar, dimensionar, analizar y eliminar las causas de las No Conformidades reales o potenciales del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Capacitación.

Definir acciones que permitan reducir cualquier impacto causado y realizar acciones correctivas y/o preventivas para evitar reincidencia o prevenir su ocurrencia y disponer de la información necesaria para determinar de manera eficaz las oportunidades de mejora, las acciones preventivas, las acciones correctivas y la verificación de la solución del problema

Se clasifican en No conformidades, acciones correctivas

6.4.2 Alcance

Este proceso se aplica a todas las actividades realizadas en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Aconcagua como OTEC.

El procedimiento de las No conformidades se aplica en:

- ❖ Falla en el cumplimiento de las especificaciones de una actividad de capacitación
- ❖ Falla en el cumplimiento de la disposición de los requerimientos de la ejecución de la actividad de capacitación; infraestructura, materiales, equipos.
- ❖ Falla en la responsabilidad administrativa de los libros de clases.
- ❖ Reclamos de clientes
- ❖ Problemas con los proveedores
- ❖ Fallas detectadas por la revisión de Alta gerencia

Todas las actividades que directa o indirectamente puedan producir no conformidades que requieran la aplicación de acciones correctivas. Una acción correctiva puede ser establecida por una o varias No conformidades o producto de auditorias internas o externas.

Una acción preventiva puede ser generada cuando se prevea la posible aparición de una No conformidad potencial.

6.4.3 Referencias

- Manual de la Calidad, cláusula 6.6.2 , 6.9.6 y 6.9.7
- Norma ISO 9001:2008 y la Norma Chilena 2728,

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 17 de 40

6.4.4 Responsabilidad

Toda persona del OTEC, que tiene a su cargo cualquier tipo de actividad involucrada en el servicio de capacitación es responsable de identificar o detectar cualquier tipo de desviación, alteración o problema del Servicio de capacitación y del proceso del sistema de gestión de calidad, registrándose la información en hoja de observaciones del libro de clases, de los cursos en ejecución SGC y/o tramitar la hoja de No Conformidad, cuando detecte cualquier anomalía relevante que afecta directamente los procedimientos establecidos.

Si la situación lo amerita, también es responsable de efectuar una acción inmediata o contingente para solucionar la No Conformidad apoyándose en la coordinadora de calidad, quien es la responsable para decidir la acción inmediata más oportuna.

De ser necesario, el responsable de calidad conjuntamente con el coordinador de calidad definirá una acción correctiva y/o preventiva, señalando plazo, seguimiento y verificación, que se registra en el mismo registro de No conformidades o bien en el registro de acción preventiva, según sea el caso, de tal manera de eliminar o prevenir la ocurrencia de No Conformidades detectadas en los servicios o procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Para el tratamiento de los reclamos de clientes, se mantiene a disposición de los alumnos la hoja de observaciones en el libro de clases, en las cuales los alumnos pueden exponer sus quejas y/o sugerencias, las cuales pueden ser consideradas como oportunidades de mejoras o bien como no conformidades, según su tipificación (sugerencia-reclamo-no relevante), se completa el registro, por el personal interno de capacitación siguiendo el conducto regular.

El responsable de Calidad/Director del OTEC, en forma conjunta con la coordinadora de Calidad, será responsable de determinar las acciones correctivas y preventivas para prevenir la ocurrencia de No Conformidades detectadas en los servicios o procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

El Director, a su vez, será responsable de determinar, implementar y validar el resultado de las acciones preventivas y correctivas.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 18 de 40

6.4.5. Descripción de las Actividades


Responsable	Descripción de Actividades del Proceso para el Tratamiento del Servicio No Conforme y Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas
Todo el Personal	1. Detección de No Conformidad: Completa el formato de No Conformidad de la siguiente manera: Describe brevemente la No Conformidad y señala, a juicio personal, las causas que motivaron la No Conformidad. Igualmente para detectar las potenciales No conformidades, completándose para esto el registro correspondiente.
Coordinadora de Calidad	2. Recopilación: Recopila las No Conformidades y/o las posibles No Conformidades según las fuentes de reclamos de clientes, registro de observaciones en libros de clases, auditorias y de la revisión del comité de calidad
Coordinadora de Calidad	3. Acción Contingente: Se define la acción contingente o inmediata a seguir para la corrección de la No Conformidad real. Esta acción no procede en el caso de una No conformidad potencial
Coordinadora de Calidad	4. Causa Raíz de la NC: Se verifica cual es la raíz de la No Conformidad o la posible No Conformidad , se investiga las causas que originaron la No conformidad real o potencial . La información se registra en No conformidad o bien en una acción preventiva, según corresponda. Se analiza en forma conjunta con el responsable de calidad las causas.
Responsable de calidad	5. Determinación de la Acción Correctiva y/o Acción preventiva : Plantea las acciones de corrección o de prevención a implementar, con la colaboración del coordinador de calidad, definiendo el plazo para la aplicación de la acción, que depende del tipo de no conformidad encontrada y de cómo afecta al SGC y/o al servicio prestado. Se registra en el formulario correspondiente de no conformidades o acciones preventivas. <p>1.- Acciones correctivas: Los problemas que requieran la aplicación de las acciones correctivas son detectados a través de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Análisis de quejas de los clientes ❖ Resultados de las auditorias. ❖ Revisión del SGC ❖ Análisis de los registros de calidad <p>2.- Acciones preventivas; se establecen como oportunidades de mejora o control preventivo sobre posibles fuentes de NO conformidades, son detectados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Estudio de los procesos y documentación del servicio de capacitación ❖ Análisis de las sugerencias/ reclamos de clientes ❖ Registros de calidad ❖ Informes de auditorias ❖ Registro de las No conformidades

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 19 de 40

	Las acciones correctivas y/o preventivas deben someterse a prueba para la validación de su eficacia.
Coordinadora de calidad	6. Seguimiento: Se ejecutan las acciones y el seguimiento para el levantamiento de la No Conformidad o posible No Conformidad.
Responsable de calidad	7. Verificación de efectividad: Verifica que la acción correctiva o preventiva que fue implementada haya sido eficaz y adecuada para la solución de la no conformidad real o potencial.

6.4.6. Registros de calidad

- No Conformidad / Reclamo Cliente
- Acción Preventiva
- Registro de Sugerencias y Reclamos

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC Válido desde: 01/02/2010
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión N°6 Página 20 de 40

6.5 PROCESO PARA REVISIÓN DE LA ALTA GERENCIA

6.5.1 Objetivo

Describir el proceso de la realización de las revisiones por la alta gerencia, actividad que será realizada por el representante de la alta gerencia a intervalos de 12 meses, para asegurar su adaptación y eficacia permanente del Sistema de Gestión de Calidad.
Asegurar la mejora continua y los cambios necesarios para la óptima implementación del Sistema de Gestión de Calidad

6.5.2 Alcance

La revisión debe incluir una evaluación de oportunidad de mejoramiento y actualización del sistema de gestión de la calidad implementado, involucrando la política y los objetivos de calidad.

6.5.3 Referencias

- Manual de la Calidad, cláusula 6.6.1
- Norma ISO 9001:2008 y Norma Chilena 2728, cláusula 5.6

6.5.4 Responsabilidad

El representante de la Alta Gerencia en forma conjunta con el Responsable de Calidad, será responsable de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 21 de 40

6.5.5. Descripción de las Actividades


Responsable	Descripción de Actividades del Proceso para Revisión de la Alta Gerencia
Representante de Alta Gerencia.	1. Programa de revisión Alta Gerencia: Se elabora el programa anual de la Revisión de la Alta Gerencia. La gerencia puede solicitar revisiones más frecuentes si se presentan cambios significativos en la organización.
Representante de Alta Gerencia.	2. Revisión Sistema gestión de la Calidad: Cita a reunión, a los miembros del servicio de calidad, incluyendo en la citación, día, hora y lugar de la reunión. Si es necesario puede citar a otros directivos de las distintas áreas de la organización. La información recopilada por el responsable de Calidad debe considerar; <ul style="list-style-type: none"> ❖ Informes de las auditorias internas y externas ❖ Información de reclamos y retroalimentación de clientes ❖ Comportamiento de los procesos y conformidades del servicio ❖ Acciones correctivas y preventivas ❖ Actas Revisiones de Alta gerencia anteriores ❖ Recomendaciones de mejora ❖ Cambios de la organización que pueden afectar al SGC ❖ Informe de Avance, reuniones del comité de calidad. La información corresponde a los registros generados por el sistema de gestión de calidad y servicio de capacitación y en casos necesarios se puede incluir entrevista al personal e incluso de clientes.
Responsable de calidad	3. Desarrollo de la reunión: El representante de la Alta Gerencia preside la reunión. Se procede a leer y firmar el acta de la reunión anterior (si corresponde) con sus respectivas observaciones y los informe de avances del comité de calidad. Presenta la información emitida por la unidad de capacitación, OTEC Universidad de Aconcagua e información externa de apoyo relacionada con el servicio de capacitación.
Alta Gerencia	4. Análisis de la información: Se analizan en conjunto con el responsable de calidad (Director) <ol style="list-style-type: none"> 1. Estado SGC 2. Resultado de las Auditorias Internas y/o externas 3. Retroalimentación del cliente; Resultados de la encuesta de opinión 4. Desempeño de los procesos y conformidad del producto 5. Seguimiento Acciones Correctivas y Preventivas 6. Posibles cambios en el SGC 7. Recomendaciones para la mejora 8. Necesidades de Recursos 9. Seguimiento acciones de revisiones anteriores 10. Temas Varios; áreas de apoyo de la organización y factores externos

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 22 de 40

Representante de la Alta Gerencia.	<p>6. Finalización reunión:</p> <p>Los resultados de la revisión pueden ser utilizados como insumos para el mejoramiento de los procesos del sistema de gestión de calidad.</p> <p>La coordinadora de calidad realiza el Acta de cada reunión en un informe que es revisado por la gerencia, máximo en los tres (3) días siguientes de celebrada, comunicando en ella las decisiones y acciones relacionadas con :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mejoramiento de la eficacia del SGC y sus procesos. ❖ Mejoramiento del servicio en relación con la satisfacción del cliente. ❖ Necesidades de recursos. <p>Envía desde su correo electrónico una copia del acta a los integrantes del Sistema de gestión de calidad.</p> <p>Verifica, vía correo electrónico, la recepción del Acta y guarda registro.</p> <p>El representante de calidad citará a reunión al comité de calidad para su respectivo análisis.</p> <p>El representante de la Alta gerencia informa la decisión de la toma de decisión del proceso y asignará al personal responsable de implementar las acciones correctivas o preventivas en la revisión de Alta Gerencia y define al personal responsable de implementar las acciones correctivas o preventivas en caso necesario.</p>
Coordinadora de calidad	<p>6. Almacenamiento</p> <p>Almacena Acta en el archivo de Registros del sistema de gestión de la calidad y en carpeta digital bajo el nombre de Revisión Alta Gerencia</p>

6.5.6 Registros de calidad

- Programa Revisión Alta Gerencia
- Cita Reunión de Calidad
- Acta Reunión Alta Gerencia con Comité de Calidad
- Informe Revisión Alta Gerencia

	Otec UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 23 de 40

6.6 PROCESO DE ANÁLISIS DE DATOS

6.6.1 Objetivo

Establecer un método estadístico para el análisis de datos del sistema de gestión de la calidad de la Universidad de Aconcagua como Otec.

6.6.2 Alcance

Este proceso se aplica a todas las áreas del servicio de capacitación, en especial la que estratégicamente defina el responsable de calidad, a través de la fijación de los Indicadores de Desempeño.

6.6.3 Referencias

- Manual de la Calidad, cláusula 6.9.8
- Norma ISO 9001:2008 y Norma Chilena 2728

6.6.4 Responsabilidad

El responsable de Calidad debe determinar, recopilar y analizar los datos para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad y evaluar dónde se puede realizar el mejoramiento continuo.


	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 24 de 40

6.6.5 Descripción de las Actividades

Responsable	Descripción de Actividades del Proceso de Análisis de Datos
Responsable de calidad	1. Definición de Indicadores: Se definen los indicadores de acuerdo a la política de calidad del Organismo Técnico
Responsable de calidad	2. Planificación de Objetivos: Una vez establecidos los indicadores, se planifican cada uno de los objetivos-indicadores, señalando a qué aspecto de la política de calidad está orientado, el responsable por el cumplimiento, las metas y el plazo e indicando qué se va hacer para lograr el objetivo-indicador.
Responsable de Calidad	Informe de Evaluación de Indicadores : Se crea un informe adecuado al indicador que permite monitorear su evolución, indicando desvíos y sus causas
Coordinadora de Calidad	3. Análisis de los Datos: Dependiendo de la planificación de cada indicador, se aplica el método de análisis a los datos recopilados. Para el caso de los Indicadores que evalúan la satisfacción del cliente se aplicará un instrumento (Encuesta de Opinión) cuyos resultados se analizarán a través del método estadístico de frecuencia de respuestas. Para algunos indicadores se realiza un análisis cualitativo.
Responsable de calidad	5. Se comparan los resultados con los objetivos de la Otec: El responsable de Calidad analiza los resultados obtenidos con los de la planificación de objetivos del Otec con la finalidad de identificar mejoras a la gestión.
Responsable de calidad	6. Documentar los resultados: El responsable de Calidad elabora los informes de los resultados, señalando las mejoras a realizar y se los envía a los miembros del Sistema de Gestión de calidad.
Asistente Administrativo	c) Archivar informe: Los informes son archivados conforme los procesos de control de registros en Carpeta denominada " Registros del Plan de gestión de la calidad "

6.6.6 Registros de Calidad

- Indicadores
- Planificación Objetivo
- Informes Evaluación de Indicadores
- Resumen Semestral de Indicadores
- Encuesta de opinión
- Tabulación de encuesta de opinión y resultados

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 25 de 40

6.7 PROCESO PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DE FORMACIÓN

6.7.1. OBJETIVO:

Definir la metodología para efectuar la selección del personal permanente de la unidad de capacitación, así como detectar, planificar y actualizar las necesidades de formación y capacitación, de modo que todo el personal pueda cumplir adecuadamente con sus funciones. Así mismo evaluar la efectividad de la capacitación adquirida.

6.7.2. ALCANCE:

Se aplica al personal permanente, operativo del Organismo Técnico de Capacitación, que afecta a la calidad de los servicios prestados por esta organización.

6.7.3. REFERENCIAS:

- Manual de la Calidad, cláusula 6.7.2
- Norma ISO 9001:2000 y Norma Chilena 2728,

6.7.4. RESPONSABILIDADES:

El Responsable de Calidad detecta las necesidades de capacitación de su personal, y ejecuta los programas aprobados, es responsable del cumplimiento de la Capacitación de formación señalada en las descripciones de cargo, planifica y aprueba la gestión de capacitación del personal.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 26 de 40

6.7.5 Descripción de las Actividades

Responsable	Descripción de Actividades del Proceso de la Gestión de Recursos Humanos y Formación
Responsable de calidad	<p>1. Determinación del perfil y responsabilidades del cargo (Apartado 7.3 Anexos PPGC)</p> <p>El personal permanente debe ser competente en base a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Educación ✓ Entrenamiento ✓ Habilidades y ✓ Experiencia adecuada para el desarrollo de las actividades del servicio de capacitación. <p>En forma adicional se determina las responsabilidades y funciones del personal que afecta a la calidad del Servicio.</p>
Responsable de calidad	<p>2. Selección del personal:</p> <p>Cada vez que se requiera contratar personal interno operativo que afecta a la calidad del Servicio, el responsable de calidad realiza la selección del profesional requerido tomando en cuenta el perfil del cargo definido y los documentos que avalan sus competencias. Posteriormente propone su contratación a la alta gerencia.</p> <p>Se debe respaldar su competencia, con documentos que se registrarán en la carpeta personal de cada nuevo integrante; certificados de estudios, currículo vitae actualizado, fotocopia del RUN y contrato de trabajo indicando el cargo específico a desempeñar en el OTEC Universidad de Aconcagua.</p>
Responsable de calidad	<p>3. Identificación de necesidades</p> <p>Las fuentes para identificación de necesidades de capacitación son :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio de perfil por el desarrollo de nuevos negocios (productos y servicios) - Inducción de nuevos empleados. - Refuerzo de capacitación ante eventuales problemas. - Resultados de la Evaluación de desempeño anual. <p>Se registra la necesidad de capacitación a través del formato de Necesidades de capacitación interna.</p>
Responsable de calidad	<p>4. Evaluación de desempeño.</p> <p>En forma anual, el responsable de calidad deberá evaluar al personal que se encuentra a su cargo utilizando para ello el registro de evaluación de desempeño interno.</p> <p>Los resultados de esta evaluación serán analizados en forma conjunta con la coordinadora de calidad, tendientes a contribuir con la información de las necesidades de formación y capacitación para el personal que así lo requiera.</p>
Responsable de calidad	<p>5. Plan de Formación:</p> <p>En forma anual (en general al principio del año), el Responsable de calidad elabora y presenta un Plan de Formación, en base a las necesidades identificadas, el cual se presenta a la Alta Gerencia para su aprobación .</p> <p>La alta Gerencia autoriza los recursos necesarios para su ejecución.</p>

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 27 de 40

	Dicho Plan, una vez aprobado, es actualizado cada vez que sea necesario introducir una modificación, y es revisado semestralmente a fin de verificar su cumplimiento
Coordinadora de Calidad	6. Ejecución del Plan de Formación La coordinadora de Calidad se ocupa de la realización de las actividades de capacitación, contratando los cursos externos necesarios y/o previendo los cursos internos (disponibilidad y preparación del instructor, designación de fecha y horario) así como también comunica a su personal sobre su realización. En el caso de cursos externos, se obtendrán certificados de capacitación (emitidos por el organismo instructor), y para los cursos internos se completará el formulario. En ambos casos, el original quedará en poder de la persona capacitada, y una copia quedará como registro de capacitación en su carpeta personal de antecedentes Personal permanente del Otec Universidad de Aconcagua.
Responsable de Calidad	7. Evaluación de la formación: Cumplido el Plan de Formación, se evaluarán los resultados de la capacitación brindada, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: a) Evaluación de Formación: se evaluará la aplicación efectiva de los temas en que el personal fue capacitado y las mejoras obtenidas a partir de la formación. Para ello se establece un período de 2 meses calendario, posteriores a la capacitación. b) Tests: si correspondieran Todos estos datos se analizarán y consolidarán en oportunidad de realizarse la revisión por la Alta Gerencia, sacando conclusiones respecto al Plan ejecutado, los resultados obtenidos, así como las recomendaciones de mejora que se consideren necesarias, tanto sobre la forma y oportunidad de los cursos de capacitación como sobre la actuación del empleado
Responsable de Calidad	8. Certificación de la capacitación Entrega de Diploma de participación OTEC Universidad de Aconcagua.

6.7.6. Registros de Calidad

- Solicitud de Capacitación Interna
- Evaluación de desempeño
- Plan de Formación
- Evaluación de Formación
- Diploma de participación OTEC Universidad de Aconcagua

	O TEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 28 de 40

6.8 PROCESO PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS Y PROVEEDORES

Provisión de recursos

6.8.1 OBJETIVO:

Asegurar la detección de necesidades y la disponibilidad de Recursos tanto de personal, infraestructura, instalaciones, equipamiento, material bibliográfico, recursos didácticos, información, proveedores, recursos materiales y recursos financieros, esenciales para la implementación de la estrategia y del logro de los objetivos del OTEC para ejecutar el sistema de gestión de calidad y del servicio de capacitación, asegurando la satisfacción del cliente. Asegurar la compra a proveedores a través del Departamento de Finanzas de la Universidad de Aconcagua, que esté en condiciones de cumplir con los requerimientos del OTEC Universidad de Aconcagua.

6.8.2 ALCANCE:

El presente procedimiento es aplicable a los Recursos de toda índole que inciden en la calidad del servicio de capacitación brindado y en el Sistema de Gestión de la calidad.

Los instructores constituyen un caso especial de proveedores de servicios cuya selección y evaluación se atiene a lo especificado en el punto **10.1 Gestión de Recursos Humanos, del Procedimiento del Servicio de Capacitación.**

6.8.3. REFERENCIAS:

- Manual de la Calidad, cláusula 6.7.2
- Norma ISO 9001:2008 y Norma Chilena 2728

6.8.4. RESPONSABILIDADES:

La Alta Gerencia es responsable de proveer de los recursos para el adecuado funcionamiento del Sistema de gestión de la calidad y del servicio de capacitación.

El Responsable de calidad es el responsable de determinar, organizar y gestionar los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Calidad y del Servicio de Capacitación.

La Asistente Administrativa es responsable de registrar los antecedentes de los proveedores y de efectuar la evaluación del desempeño después de cada actividad efectuada, informando de ello por escrito/ via mail a la coordinadora de calidad. Efectúa una evaluación semestral para calificar a los proveedores según su desempeño y entrega la información a la Coordinadora de calidad para ingresarlo a la Lista y Calificación de Proveedores.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 29 de 40

6.8.5. Descripción de las Actividades

Responsable	Descripción de Actividades del Proceso para la Gestión de Recursos y Proveedores
Responsable de Calidad	<p>1. Logística: Organiza, determina y gestiona los recursos necesarios para el desarrollo del servicio de capacitación con la alta gerencia. En este procedimiento se considera los servicios de arriendo y adquisición de equipos, arriendo de infraestructura, material didáctico, insumos y servicios de relatoría. Los instructores constituyen un caso especial de proveedores de servicio, por lo que se especifica su selección y evaluación en el punto 10.1 de Gestión de Recursos Humanos del PSC.</p>
Asistente Administrativa	<p>2. Selección de proveedores: Del listado de Proveedores se seleccionarán los proveedores en base a su capacidad inicial para satisfacer las necesidades del Otec. Esta selección se realiza básicamente por alguna de las siguientes alternativas: - Proveedor histórico (para los existentes, convenio UAC) - Presentación espontánea - Presentación de proveedores por parte de los instructores - Figuración en guías industriales u otras referencias. En caso de tener que efectuar una adquisición se procede a generar solicitud de cotizaciones. - Se efectúa un mínimo de 2 cotizaciones, de acuerdo a los requerimientos de la actividad de capacitación.</p>
Asistente Administrativa	<p>3. Clasificación de proveedores: Los proveedores se clasificarán en función de su influencia y frecuencia de compra, de acuerdo a lo siguiente: 3.1. Críticos: aquellos cuyas provisiones tengan una influencia mayor en los suministros del Otec, o tengan una frecuencia de compra importante. 3.2. No Críticos: aquellos a los que se le realizan compras esporádicas, ocasionales o no habituales, o de emergencia, o cuya influencia en los suministros del Otec, sea menor. Se registra en el Listado y calificación de proveedores.</p>
Director de Sede y/o Director de Capacitación/ Asistente Administrativa	<p>4. Orden de compra y tramitación de pago de facturas Una vez que el Director de Sede y/o Director de Capacitación, recibe las cotizaciones, seleccionará una, de acuerdo a la mejor relación precio – calidad. Para la aprobación de la orden de compra, se utilizan dos modalidades; a través de la firma directa del Director o bien vía mail, autorizando la compra. Después que se remite la orden de compra al proveedor y se recibe y chequea el material, la Asistente Administrativa, envía la factura a la DAF; finalizado este proceso, se archiva la documentación en el curso correspondiente.</p>
Asistente Administrativa	<p>5. Evaluar desempeño de Proveedores: Se considera información de desempeño de los proveedores, revisando el registro de la hoja de observación del libro de clases, mail o correspondencia</p>

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 30 de 40

	<p>que se reciba de los beneficiarios, con una frecuencia mensual. Si existe alguna desviación en el servicio de proveedores, se pueda completar el formulario de No conformidad si procede o bien se indica como una sugerencia o mejora con comunicación directa informal o vía e mail al responsable o coordinador de calidad.</p> <p>Se efectúa una evaluación final semestral para cada uno de los proveedores y se registra en el formulario Ficha del proveedor.</p> <p>Los criterios para la evaluación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Modalidad y Facilidad de pago: se considera la modalidad de pago que otorga el proveedor, la Universidad compra en grandes volúmenes por lo que se prefiere aquellos proveedores que dan crédito y como forma de pago, cheques a 30, 60 y 90 días. ❖ Calidad y precio de los productos: debido al carácter de las actividades prácticas de Capacitación, que se realizan en el OTEC se busca buena calidad en los productos adquiridos, esto significa que el material sea resistente, (ejemplo: cuadernos universitarios, que el espiral resista el tratamiento del alumno, lápices de pasta, que sean de buena calidad y no se desarmen o acabe la tinta al segundo día de uso); y el precio de los productos, debe ser acorde con lo considerado aceptable por el Departamento de Finanzas de la Universidad de Aconcagua. ❖ Tiempo de despacho: El tiempo de despacho que se solicita a los proveedores es de 72 horas. <p>Se deja constancia que el Departamentos de Finanzas de la Universidad, es quien procede a cancelar las facturas de los proveedores.</p>
Asistente Administrativo	<p>5. Se clasifican los proveedores según su desempeño:</p> <p>En base a la gestión que ellos hayan realizado en el proceso de adquisición, considerando los criterios mencionados en el pto 4.</p> <p>Se clasifica en 3 tipos de categoría: continuidad, en desarrollo y condicional, registrándose en la ficha del proveedor.</p> <p>Paralelamente se hace un registro en el listado y calificación de proveedores, como un resumen semestral de calificación.</p>


6.8.6 Registros de Calidad

Planilla Cotización y compra de insumos
Listado y Calificación de proveedores
Ficha del proveedor

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 31 de 40

**6.9. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS
DEL PROCEDIMIENTO PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

REVISIÓN N°	FECHA DE REVISIÓN	PÁGINA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	25/07/2006	2	Se cambia el nombre al 6.7. Proceso para la gestión de Formación por Proceso para la gestión de Recursos Humanos y de Formación.
1	25/07/2006	28	Se incorporan los pasos 1 al 4 en la descripción del 6.7. Proceso para la gestión de Recursos Humanos y de Formación.
1	25/07/2006	3,4,8,12,17,20,23,26,30	Se añade a las Normas de referencia de cada Proceso la Norma ISO 9001:2000.
1	25/07/2006	33	Se agrega la hoja de control de cambios
1	25/07/2006	41	Se incorpora Anexo Punto 7.3 Perfil del Personal de Capacitación
2	02/08/2006	19,22	Se define detalladamente el proceso de Tratamiento de las No conformidades y acciones correctivas y preventivas.
2	02/08/2006	36	Se define con detalle la descripción del proceso de Gestión de Recursos y Proveedores.
3	27/12/2006	5-6-7-11-12-13 17-18	Reunión de calidad del 20 de diciembre determina: Nueva versión debido a los cambios solicitados en los procedimientos de control de documentos, control de registros, auditorías internas. Reemplazo en el cargo del señor Mauricio Silva, por el señor Manuel Urzúa Mancilla, como representante de la alta gerencia.
4	05/05/2008	1-14-16	Nueva Versión de Alta Gerencia. Cambios en el representante de Alta Gerencia y responsabilidad en la designación del proceso de Auditoría Interna.
5	15/07/2009	1...49	Cambio de versión, cambio de representante de calidad y cambios de procedimientos y registros, cambio de encabezado.
6	01/02/2010	1...40	Cambio de versión, cambio de representante de calidad y Alta Gerencia.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC Válido desde: 01/02/2010
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión N°6 Página 32 de 40

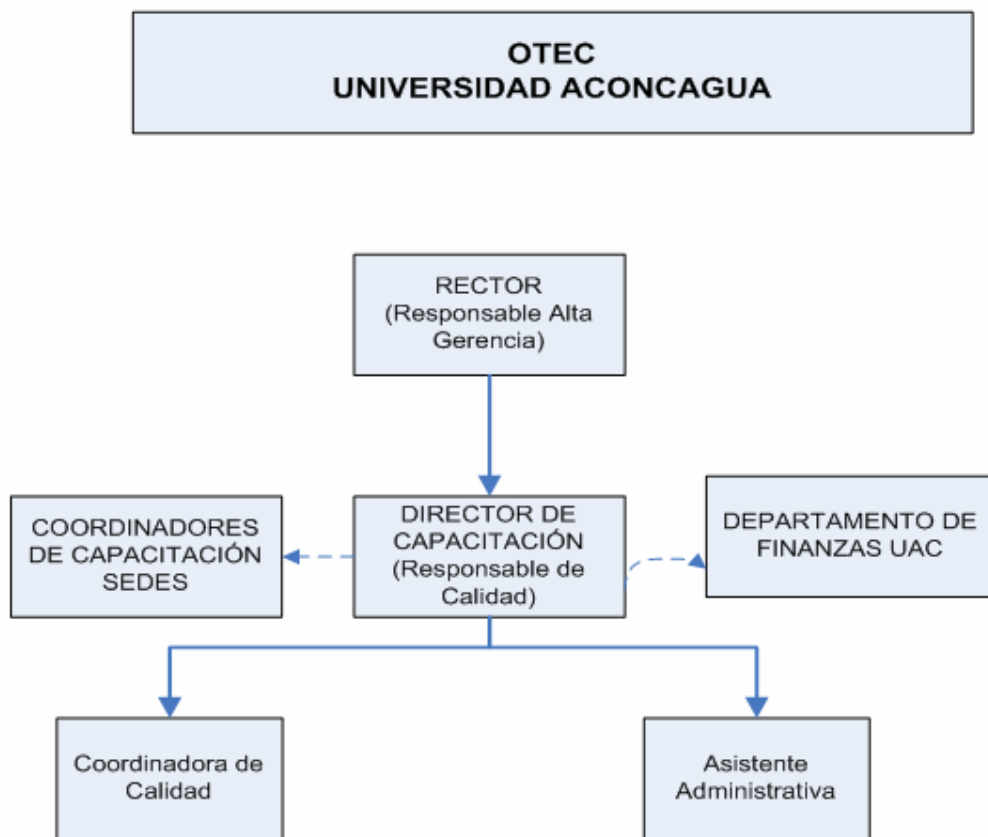



7. Anexos “**Documentos de Recursos Humanos**”

Procedimiento del Plan de Gestión de Calidad.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 33 de 40

7.1. Organigrama del OTEC Universidad de Aconcagua



	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC Válido desde: 01/02/2010
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión N°6 Página 34 de 40

7.2 Descripción de Funciones: OTEC Universidad de Aconcagua

Cargo: Alta Gerencia

Cargo Institucional: Rector Universidad.

Descripción de funciones:

- ✓ Vigila que el Sistema cumpla con los requisitos de la Norma Chilena 2728.
- ✓ Aprueba el Manual de la Calidad.
- ✓ Establece, aprueba y difunde la política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad.
- ✓ Asigna los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Visación del plan de auditoria interna.
- ✓ Recibe el informe de auditoria interna, analiza y establece en forma conjunta con el responsable de calidad, el plan anual de la calidad y los planes de mejora continua
- ✓ 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 la Calidad.
- ✓ Establece y Autoriza los planes de formación del personal en calidad.
- ✓ Define las Responsabilidades de la ejecución de campañas y programas de difusión y promoción, de acuerdo a los objetivos de calidad de la OTEC.


	O TEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 35 de 40

Cargo: Responsable de Calidad

Cargo Institucional: Director de Capacitación – Vicerrector Zona Central

Descripción de funciones:

- ✓ Asegura que el Sistema cumpla con los requisitos de la Norma Chilena 2728.
- ✓ Difunde la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad.
- ✓ Define el alcance de la norma en el Sistema de Gestión de la Calidad del OTEC.
- ✓ Informa a la Alta Gerencia del OTEC sobre la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Selecciona la Consultora y la Certificadora para la implementación y el mantenimiento del Sistema de la Calidad.
- ✓ Conduce el desarrollo, la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del OTEC.
- ✓ Planifica y propone a la Alta Gerencia el Programa de Auditorías Internas.
- ✓ 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 la Calidad.
- ✓ Revisa, Actualiza y Aprueba todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Planifica la formación 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 de la OTEC.
- ✓ Autoriza la contratación de personal idóneo.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 36 de 40

Cargo: Coordinadora de Calidad

Cargo Institucional: Encargada de Calidad.

Descripción de funciones:

- ✓ 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 la 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.
- ✓ Colabora con la planta de promoción y difusión de programas de capacitación.
- ✓ Establece los procedimientos y mecanismos de selección de la Dirección de Capacitación, para el Staff de instructores en función de asegurar la calidad del servicio.
- ✓ Actualiza, registra y procesa los resultados de las evaluaciones de calidad post-venta de los usuarios (clientes) de la Dirección de Capacitación para la verificación del resultado del servicio y realiza propuestas de mejoramiento continuo.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 37 de 40

Cargo: Asistente Administrativa

Cargo Institucional: Secretaria Administrativa

Descripción de funciones:

- ✓ 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
- ✓ Coordina las adquisiciones para la correcta ejecución del servicio de capacitación
- ✓ Solicita la confección de certificados
- ✓ 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) de la Dirección de Capacitación, para la verificación del resultado del servicio.
- ✓ Lleva los registros administrativos del servicio de capacitación
- ✓ Colabora con la planta de promoción y difusión de programas de capacitación.
- ✓ Colabora en el diseño de los canales de comunicación, concientización y motivación internos
- ✓ Mantiene el control de la documentación contable.
- ✓ Mantiene control de subsidios de movilización y colación, entregado a las diferentes Sedes por concepto de Cursos adjudicados por Licitación Pública (Ej.: SENCE, OTIC); ya sea vía planilla de pago de subsidios o página Web del organismo gubernamental.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N° 6 Página 38 de 40

ANEXO 7.3 Perfil del personal de capacitación:

Requisitos del personal de la unidad de capacitación, de la Universidad de Aconcagua como 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 clientes, con una orientación a la satisfacción del cliente.
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.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 39 de 40

Cargo Director OTEC Universidad de Aconcagua	
COMPETENCIAS técnicas	
Educación	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Profesional Universitario. ❖ Certificación acorde con el cargo a desempeñar; Gestión / Administración ❖ Conocimiento de Programas de educación y de gestión de calidad. ❖ Manejo de las TICs a nivel de usuario; programa procesador de texto, Excel e Internet
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Experiencia en educación de adultos basada en competencias. ❖ Al menos 2 años de ejercicio profesional en la dirección – evaluación y ejecución de proyectos educativos. ❖ Práctica en el trabajo en equipo- como lider.

Cargo Coordinador de Calidad	
COMPETENCIAS técnicas	
Educación	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Profesional Nivel Técnico Superior ❖ Título profesional acorde con las tareas a desempeñar. ❖ Manejo de las TICs ; programa procesador de texto, Internet y planilla de cálculo, nivel usuario
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Trabajo en selección y reclutamiento de personal. ❖ Trabajo en la elaboración de registros y planillas de información.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PPGC
	PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD	Válido desde: 01/02/2010
		Revisión N°6 Página 40 de 40

Cargo Asistente Administrativa	
COMPETENCIAS Técnicas	
Educación	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Certificación en Secretariado de Nivel Técnico Superior. ❖ Manejo de las TICs ; programa procesador de texto, e internet ❖ Identificación de documentos y archivos
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Experiencia en tareas administrativas de a lo menos 3 años. ❖ Experiencia en la atención de público- clientes de a lo menos 3 años ❖ Experiencia en la organización de documentos y registros.