

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 07/02/2025
		PÁGINA: 1 de 26

MANUAL DE LA CALIDAD DEL ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN “CAPACITACIÓN USACH COMPAÑÍA LIMITADA”

Revisado por:	Angelina Andrades Nuñez. Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad.	
Aprobado por:	Samuel Navarro Hernández. Director Ejecutivo.	

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 07/02/2025
			PÁGINA: 2 de 26

Tabla de contenido

Capítulo 1: Presentación de la Empresa.....	4
1.1 Identificación de la Empresa.....	4
1.2 Introducción Histórica de la Empresa.....	5
1.3 Descripción del Proceso de la Capacitación.....	6
Capítulo 2: Campo de Aplicación.....	7
2.1 Alcance.....	7
Capítulo 3: Política y Objetivos de la Calidad de la Empresa.....	7
3.1 PC-04 Política de la Calidad	7
3.2 OC-05 Objetivos de la Calidad	8
Capítulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.....	9
4.1 Requisitos Generales (Mapa de Interacción de los procesos)	9
4.1.1 Organigrama del SGC de la OTEC Capacitación USACH.....	10
4.2 Requisitos de la documentación.....	11
4.2.1 Generalidades.....	11
4.2.2 Manual de la Calidad.....	11
4.2.3 Control de Documentos.....	12
4.2.4 Control de los Registros.....	12
4.2.5 Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC).....	12
4.2.6 Listado Maestro de Documentos Controlados y Registros Vigentes.....	12
Capítulo 5: Responsabilidad de la Dirección Ejecutiva.....	12
5.1 Compromiso de la Dirección Ejecutiva.....	12
5.2 Enfoque al Cliente.....	12
5.3 Política de la Calidad.....	13
5.4 Planificación.....	13
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.....	13
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.....	13
5.5.2 Representante de la Dirección Ejecutiva.....	14
5.5.3 Comunicación Interna.....	14
5.6 Revisión por la Dirección Ejecutiva.....	14
Capítulo 6: Gestión de los Recursos.....	15
6.1 Provisión de los Recursos.....	15
6.2 Recurso Humano.....	15

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 07/02/2025
			PÁGINA: 3 de 26

6.3 Infraestructura.....	15
6.4 Ambiente de Trabajo.....	16
6.5 Recursos Financieros.....	16
Capítulo 7: Realización del Servicio.....	17
7.1 Planificación de la Realización de los Servicios.....	17
7.2 Procesos Relacionados con el Cliente.....	17
7.3 Diseño y Desarrollo.....	17
7.4 Compras.....	18
7.5 Prestación del Servicio de Capacitación.....	18
7.5.1 Control de la ejecución del Servicio de Capacitación.....	18
7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del Servicio de Capacitación.....	18
7.5.3 Identificación y Trazabilidad.....	19
7.5.4 Propiedad del Cliente.....	19
7.5.5 Preservación del Producto.....	19
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.....	19
Capítulo 8: Medición, Análisis y Mejoramiento.....	20
8.1 Generalidades.....	20
8.2 Seguimiento y Medición.....	20
8.2.1 Satisfacción del Cliente.....	20
8.2.2 Auditorías Internas de la Calidad.....	20
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos.....	21
8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio.....	21
8.3 Control del Servicio No Conforme /Acciones Correctivas y Preventivas.....	21
8.4 Análisis de Datos.....	22
8.5 Mejora.....	22
Capítulo 9: Inventario de Cambio del Manual de la Calidad.....	23

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 07/02/2025
		PÁGINA: 4 de 26

Capítulo 1: Presentación de la Empresa.

1.1 Identificación de la Empresa

Sede Santiago (Casa Matriz)

◆	Nombre de la empresa: Capacitación USACH Cía. Ltda.
◆	Rol único tributario 76.421.320-3
◆	Giro: Servicio de Capacitación.
◆	Dirección: Fanor Velasco 85, Oficina 603, Santiago.
◆	Teléfono: (+56) 2 26258546.
◆	Página WEB: www.capacitacion.usach.cl
◆	Mail: capacitacion@usach.cl
◆	Representante Legal y Subrogante: Samuel Navarro Hernández.

Sede La Serena

◆	Nombre de la empresa: Capacitación USACH Cía. Ltda.
◆	Rol único tributario 76.421.320-3
◆	Giro: Servicio de Capacitación.
◆	Dirección: Pedro Pablo Muñoz 580, of.1, primer piso, La Serena.
◆	Teléfono: (+51) 2777528.
◆	Página WEB: www.capacitacion.usach.cl
◆	Mail: capacitacion@usach.cl
◆	Representante Legal y Subrogante: Samuel Navarro Hernández.

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 07/02/2025
			PÁGINA: 5 de 26

1.2 Introducción Histórica de la empresa.

El presente manual describe el Sistema de la Calidad de Capacitación USACH Compañía Limitada, de acuerdo con los requisitos solicitados por la Norma Chilena NCh 2728:2015, Organismos Técnicos de Capacitación – Requisitos.

Capacitación USACH Compañía Ltda., es una empresa creada por la Universidad de Santiago de Chile, mediante Escritura Pública de fecha 15 de noviembre de 2005, para cumplir con el objetivo de entregar el servicio de capacitación al mercado, incluyendo la oferta de cursos de capacitación con franquicia SENCE.

Capacitación USACH Compañía Ltda., nace producto de las modificaciones de la Ley Nº 19.867 de Capacitación, estableciendo condiciones especiales a los Organismos Técnicos de Capacitación, lo que exige reemplazar en estas funciones a la Sociedad de Desarrollo Tecnológico de la Universidad de Santiago de Chile Ltda., entidad que tiene otros objetivos adicionales al de capacitación, como son administración, asistencia técnica, etc., impidiendo seguir cumpliendo con dicha función.

Por ser Capacitación USACH Compañía Ltda., heredera de la Sociedad de Desarrollo Tecnológico, y por tanto su referente inmediato, se hace necesario narrar brevemente su historia. La Sociedad de Desarrollo Tecnológico se constituyó el año 1990, teniendo como socios constituyentes a la Universidad de Santiago de Chile y la Fundación para el Funcionamiento, Desarrollo y Promoción del Planetario de la Universidad de Santiago. El objeto de la SDT USACH es “el desarrollo, coordinación, promoción y apoyo de las actividades que realice la Universidad de Santiago de Chile en materias de adaptación y desarrollo a la tecnología, asistencia técnica, educación continua y prestación de servicios técnicos orientados hacia la comunidad en general, y al sector empresarial en particular”.

La administración de la SDT USACH corresponde a un Directorio de nueve personas, presidido por el Rector de la Universidad, con una participación de representantes del mundo académico.

Dentro de las amplias tareas que ha desarrollado la SDT USACH Ltda., debemos destacar la importante labor en el área de la capacitación, inscribiéndose tempranamente en los registros del Servicio Nacional de Capacitación, quedando refrendado mediante Resolución Nº 3869 de esta última entidad del 10 de julio de 1992, permitiendo funcionar como OTEC y posteriormente, mediante resolución Nº 09465 de dicha repartición pública del 02 de noviembre de 1998. Existiendo en la actualidad más de 386 cursos inscritos en las diferentes áreas que contemplan los registros del SENCE.

Con toda esta historia, la Universidad de Santiago de Chile le traspasa a Capacitación USACH la responsabilidad de implementar la capacitación, conformada por un Directorio presidido por el Rector de la Universidad y acompañado por los mismos Directores de la SDT USACH Ltda., reflejando en ello el deseo de continuidad con las exitosas políticas que se han implementado en el área de la Capacitación.

Para cumplir con su objetivo, Capacitación USACH asume la visión de ser reconocidos como una institución de calidad en la entrega de servicios de capacitación y educación continua. Entregando herramientas a las personas de manera eficaz y oportuna, a fin de que logren crecer profesionalmente y adaptarse a los cambios del entorno, promoviendo así el progreso y el bienestar de la sociedad.

Por tanto, su misión es atender con calidad la demanda de formación profesional, el desarrollo de competencias laborales, personales y sociales, por medio de la creación y entrega de cursos de capacitación y educación continua.

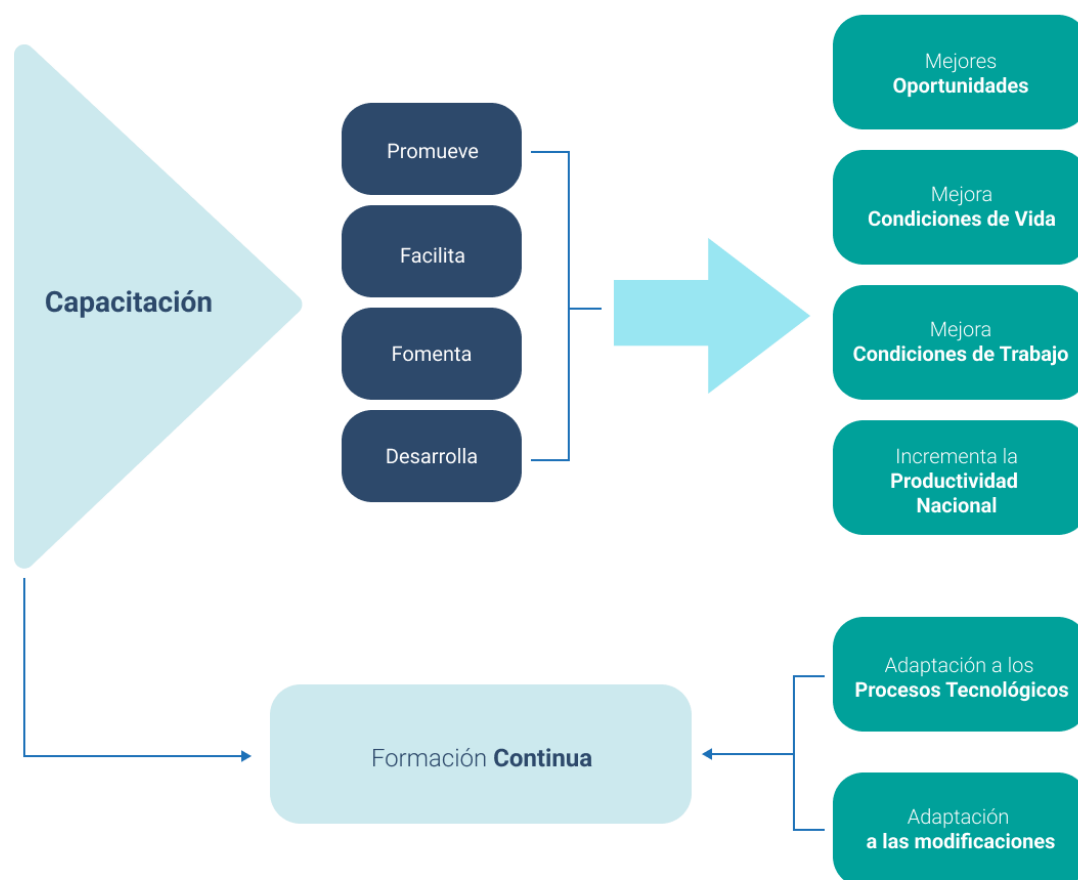
	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 07/02/2025
		PÁGINA: 6 de 26

1.3 Descripción del Proceso de la Capacitación.

La capacitación es un proceso destinado a promover, facilitar, fomentar y desarrollar las aptitudes, habilidades y/o grados de conocimiento de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo e incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía. (Ley Nº 19.518, Art. 10 – Ley del SENCE).

La capacitación es un concepto vinculado a la organización en estricto sentido, por lo tanto, es una herramienta fundamental con que cuentan las organizaciones para apoyar el mejoramiento y el crecimiento armónico de sus componentes (recursos humanos, materiales, financieros, procesos y métodos), sin olvidar que la sola definición de objetivos y metas son insuficientes ya que el recurso humano que labora en ellos, le imprime un sello personal a su función específica, es aquí donde la capacitación entrega capacidades a los recursos humanos, crea condiciones para que éste no sólo aporte su fuerza, sino también sus ideas y su creatividad, dando mayor empoderamiento, transformando al personal en recursos mejores preparados para responder a las diversas exigencias del mercado laboral.

Diagrama de Repercusión de Capacitación



	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 07/02/2025
		PÁGINA: 7 de 26

Capítulo 2: Campo de Aplicación.

2.1 Alcance.

Servicios de capacitación en las áreas de: Administración; Alimentación, Gastronomía y Turismo; Artes, Artesanía y Gráfica; Ciencias y Técnicas Aplicadas, Comercio y Servicios Financieros; Computación e Informática; Construcción; Ecología; Educación y Capacitación; Electricidad y Electrónica; Idiomas y Comunicación; Mecánica Automotriz; Mecánica Industrial; Salud, Nutrición y Dietética; Servicios a las personas; Transporte; Telecomunicaciones y Procesos Industriales en modalidad abierta y cerrada, de tipo presencial y E-learning, destinados a Clientes, Empresas Públicas y Privadas a nivel nacional.

Capítulo 3: Política y Objetivos de la Calidad de la Empresa.

3.1 PC-04 Política de la Calidad.

Capacitación USACH Compañía Limitada, declara su compromiso permanente con la prestación de un servicio de calidad, para ello la Dirección Ejecutiva de la Empresa, pone a disposición de la comunidad académica y personal administrativo, el capital humano y los recursos en términos de instalaciones, equipamiento y financieros, que permiten desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad, cumplir con los requisitos legales y de mejora continua, conforme a la norma NCh 2728:2015.

Lo anterior, permite cumplir el servicio con altos estándares de Calidad en las siguientes materias:

- a) El procedimiento administrativo.*
- b) El Servicio de Capacitación, por medio de un equipo de profesionales y técnicos con la formación pertinente, materiales, medios didácticos e infraestructura acorde a los requerimientos de nuestros clientes.*
- c) Contar con proveedores confiables en sus servicios.*

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 07/02/2025
			PÁGINA: 8 de 26

3.2 OC-05 Objetivos de la Calidad.

Compromiso en la Política	Objetivo relacionado	Indicador Descripción o Fórmula	Meta	Valor esperado	Responsable de realizar la medición	Periodicidad
Servicios de Capacitación.	Satisfacción del cliente.	Encuesta Participante Nº de participantes que califica que cumple / Total de participantes.	El participante califique la encuesta con un promedio igual o superior a bueno.	Promedio ≥ 3 .	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Trimestral.
		Relator Nº de participantes que califica que cumple / Total de participantes.	El participante califique en la encuesta al Relator con un promedio igual o superior a bueno.	Promedio ≥ 3 .	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Trimestral.
		Material de Apoyo Nº de participantes que califica que cumple / Total de participantes.	El participante califique en la encuesta al Material de Apoyo con un promedio igual o superior a bueno.	Promedio ≥ 3 .	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Trimestral.
		Infraestructura Nº de participantes que califica que cumple / Total de participantes.	El participante califique en la encuesta Infraestructura con un promedio igual o superior a bueno.	Promedio ≥ 3 .	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Trimestral.
El procedimiento administrativo.	Cumplimiento de los Procedimientos.	Encuesta jefes de proyectos Consultas realizadas que cumplen con meta / Total de consultas realizadas. Nº de jefes de proyectos que cumplen con la meta / total de jefes de proyectos que contestan la encuesta.	Que el promedio por cada una de las consultas realizadas, sean calificadas con nota igual o superior a bueno y además que el 10% de los jefes de Proyecto califiquen la encuesta con un promedio igual o superior a muy bueno.	Promedio JP ≥ 3 10% JP ≥ 4 JP (jefe de Proyecto)	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Semestral (junio y diciembre).
		Reclamos Nº de reclamos que aplican recibidos atendidos dentro del plazo / Nº de reclamos que aplican recibidos.	Que al menos el 80% de los reclamos recibidos que aplican sean atendidos dentro de los 15 días hábiles establecidos.	Reclamos atendidos dentro del plazo estipulado $\geq 80\%$	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Semestral (junio y diciembre).
		Comunicación La comunicación que posee la OTEC Capacitación USACH con los jefes de Proyectos de las unidades académicas.	El jefe de proyecto califique la consulta con un promedio igual o superior a bueno y además que el 10% de los jefes de proyectos califiquen el ítem con un promedio igual o superior a muy bueno.	Promedio ≥ 3 10% JP ≥ 4 JP (jefe de Proyecto)	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Semestral (junio y diciembre).
	Actividades de capacitación continua del personal de Capacitación USACH compañía Ltda.	Cumplimiento plan de capacitación Nº de capacitaciones planificadas realizadas / total de capacitaciones planificadas.	Que al menos el 80% de las capacitaciones planificadas sean ejecutadas.	Capacitación es ejecutadas $\geq 80\%$	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Anual (enero).

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 07/02/2025
			PÁGINA: 9 de 26

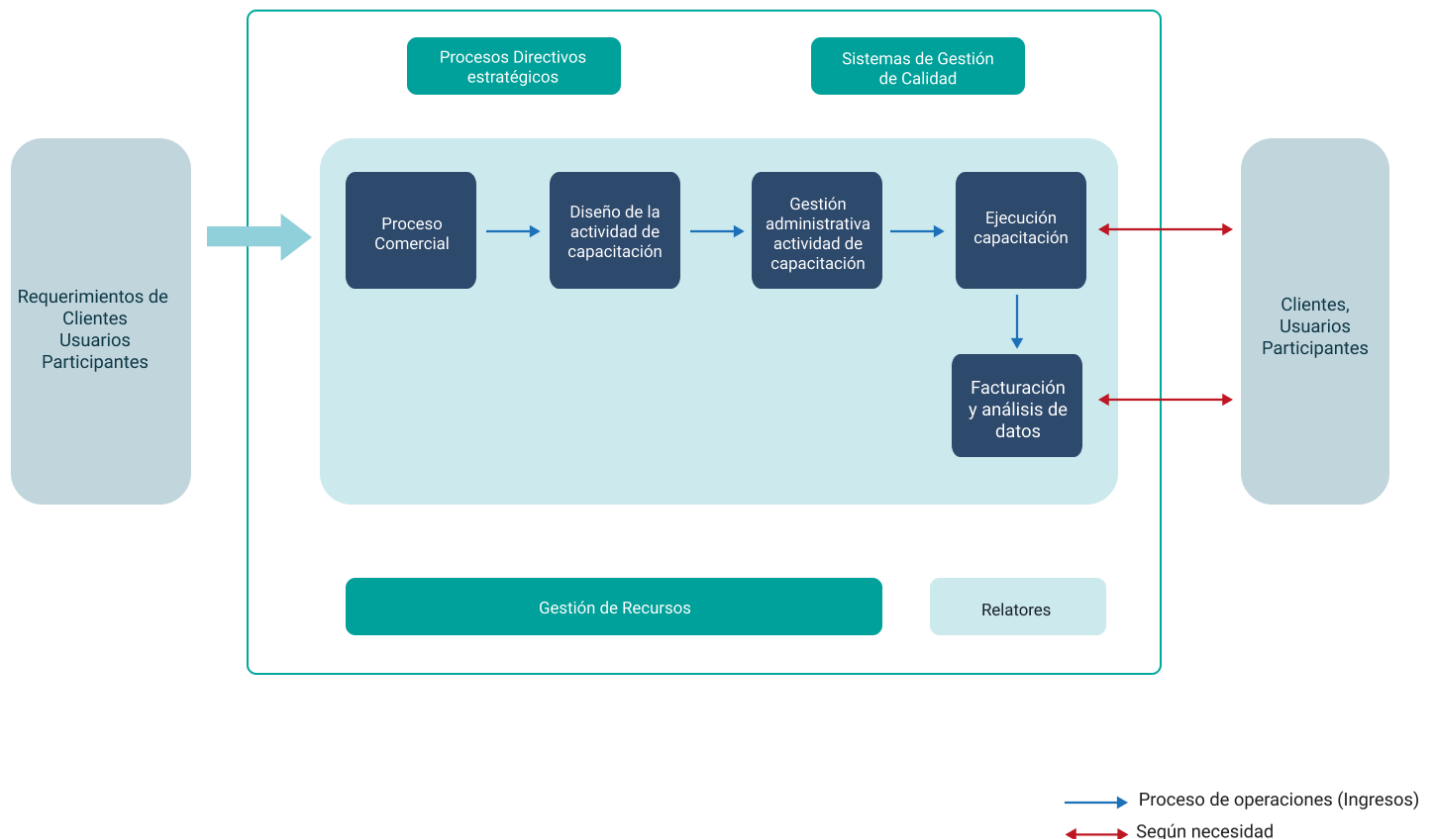
Crece y mantenerse como un OTEC reconocido dentro del mercado nacional manteniéndose como una alternativa competitiva para nuestros clientes.	Sostenibilidad y planificación estratégica.	Crecimiento de las ventas Aumentar las ventas en el periodo de un año.	Mayor o igual al 5 % con respecto al periodo anterior.	>=5%.	Subdirector de Finanzas.	Anual (enero).
		Margen de utilidad Obtener un porcentaje de utilidad de los proyectos que realicen actividades de capacitación dentro del periodo operacional	Utilidad promedio de los proyectos que realicen actividades de capacitación mayor o igual al 15 % respecto a los ingresos recibidos.	>=15%.	Subdirector de Finanzas.	Anual (enero).

Capítulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.

4.1 Requisitos Generales (Mapa de Interacción de los procesos).

La Dirección Ejecutiva ha determinado implementar, documentar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad con el compromiso de mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma NCh. 2728:2015. Además, ha determinado los procesos para el Sistema de Gestión de la Calidad, su secuencia e interrelación, tal como se muestra en el siguiente mapa de interacción de los procesos, considerando además actividades de control interno y externo.

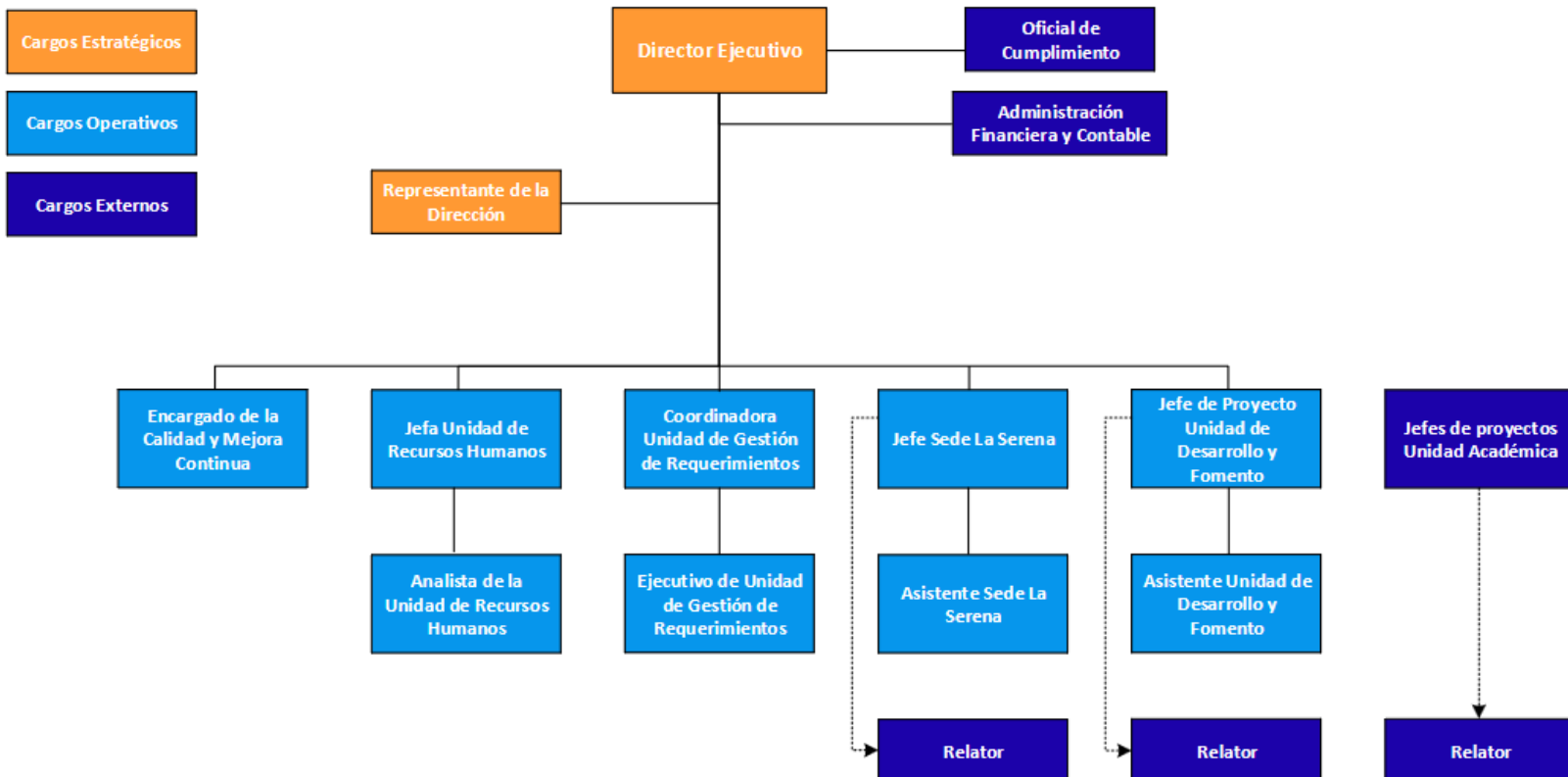
Mapa de Procesos Capacitación Usach



 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 07/02/2025
			PÁGINA: 10 de 26

4.1.1 Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad de la OTEC Capacitación USACH Compañía Limitada.

Las funciones administrativas y de ejecución de las actividades de capacitación que se reflejan en el mapa de interacción de procesos, están representadas en el organigrama del sistema de gestión de la calidad de la OTEC Capacitación USACH Compañía Limitada a través de los cargos de las personas responsables de cumplir con estos procesos, el cual se evidencia a continuación:



	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 07/02/2025
		PÁGINA: 11 de 26

4.2 Requisitos de la documentación.

4.2.1 Generalidades.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad contará con los siguientes documentos:

- ✓ Manual de la Calidad.
- ✓ Política de la Calidad.
- ✓ Objetivos de la Calidad.
- ✓ Procedimientos normativos y registros requeridos por la NCh 2728:2015.
- ✓ Documentos necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.2 Manual de la Calidad.

El presente Manual de la Calidad tiene por finalidad guiar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, a través de las definiciones de todas las actividades relevantes para el cumplimiento de los requisitos de la norma NCh 2728:2015 y su prestación de servicios.

En este manual está incluido el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, se mencionan los documentos madres del SGC y se muestran los procesos del SGC determinados y la secuencia de estos, a través del Mapa de Interacción.

La aprobación del Manual de la Calidad es realizada por el Director Ejecutivo de Capacitación USACH Compañía Limitada.

Los antecedentes señalados en este Manual de la Calidad son utilizados para las inducciones al personal nuevo de la empresa. Toda persona que se integre a Capacitación USACH, independiente de donde vaya a desempeñar sus funciones, será sometida a una capacitación en inducción general en el Sistema de Gestión de la Calidad y de sus principales características y del rol que a él le compete desarrollar. Esta capacitación será realizada por la Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, el Encargado de la Calidad y Mejora Continua y/o el Encargado de la Calidad de la Sede La Serena.

Si la persona que ingresa tendrá un rol dentro del alcance del SGC y este no tiene conocimiento en Sistema de Gestión NCh 2728:2015, además de la inducción mencionada, debe ser capacitado en la normativa. La inducción se realizará en acuerdo con el Jefe de cada Unidad.

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 07/02/2025
		PÁGINA: 12 de 26

4.2.3 Control de los Documentos.

Capacitación USACH ha establecido un ***“Procedimiento Control de Documentos”***, donde se definen las actividades, interfaces y responsabilidades de la creación, aprobación, distribución, archivo y mantenimiento de los documentos internos y externos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Manual de la Calidad es de uso público. Los documentos a los que solo tienen acceso los cargos reflejados en el organigrama del sistema de gestión de la calidad de la OTEC Capacitación USACH son, el ***“Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación”*** y el ***“Listado Maestro de Documentos Controlados”***, y en su defecto los auditores internos y externos que lleguen a auditar el sistema.

4.2.4 Control de los Registros.

Capacitación USACH ha establecido un ***“Procedimiento Control de los Registros”***, donde se establece y define los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.5 Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC).

Describe y define los eventos, acciones, interacciones y responsabilidades del proceso de diseño, planificación, ejecución y control de los servicios de capacitación, que operan con Capacitación USACH.

4.2.6 Listado Maestro de Documentos Controlados y Registros Vigentes.

Establecen los documentos y registros controlados utilizados en su Sistema de Gestión de la Calidad, señalando nombre, código, versión y fecha de aprobación.

Capítulo 5: Responsabilidad de la Dirección Ejecutiva.

5.1 Compromiso de la Dirección Ejecutiva.

La Dirección Ejecutiva demuestra su compromiso participando activamente en la planificación y ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la implementación del ***“Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación”***.

La Dirección Ejecutiva se compromete a revisar el sistema de gestión de la calidad a través del ***“Procedimiento Revisión por la Dirección”***.

5.2 Enfoque al Cliente.

La Dirección Ejecutiva establece los parámetros necesarios para que los Jefes de Proyectos de las Unidades Académicas de la Universidad de Santiago de Chile formulen las actividades de capacitación, manteniendo el cumplimiento de los requisitos del cliente y los objetivos

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 07/02/2025
		PÁGINA: 13 de 26

del plan de la calidad, tanto en el diseño técnico de la actividad de capacitación como en la ejecución de su procedimiento administrativo.

5.3 Política de la Calidad.

La Dirección Ejecutiva ha definido una Política de la Calidad que está alineada con la misión de la empresa y ha tomado en cuenta los requerimientos de sus clientes con el fin de satisfacerlos, además, incluye su compromiso con la mejora continua de todos sus procesos.

Las declaraciones documentadas de la política están registradas en el Manual de la Calidad, capítulo 3.1, una publicación en la carpeta compartida **“Sistema de Gestión de la Calidad Capacitación USACH”**, una publicación a través de correo electrónico y una copia enmarcada en la oficina administrativa de la OTEC.

5.4 Planificación.

La Dirección Ejecutiva ha definido una planificación estratégica en base a una misión y visión, considerando los factores internos y externos que afectan a la organización. De esta planificación se generarán los objetivos de la calidad, los cuales consideran aspectos estratégicos, financieros y de calidad. Además, a través del **“Procedimiento Servicio al Cliente y Análisis de Datos”**, se determina la metodología de seguimiento de los indicadores con la finalidad de medir el cumplimiento de estos y demostrar la coherencia con la Política de la Calidad.

Las declaraciones documentadas de sus Objetivos de la Calidad están en el Manual de la Calidad (MC-21), capítulo 3.2, y una publicación en la carpeta compartida **“Sistema de Gestión de la Calidad Capacitación USACH”**, una publicación a través de correo electrónico y una copia enmarcada en la oficina administrativa de la OTEC.

Además, todos los hitos del sistema de gestión de la calidad se programan en la **FR-MP01 Matriz De Planificación Del Sistema De Gestión de la Calidad**.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.

- Capacitación USACH ha definido un organigrama que expresa los cargos y niveles de responsabilidad, el que se encuentra en el punto 4.1.1 del presente manual.
- Las responsabilidades operacionales de cada cargo están definidas en las correspondientes descripciones de cargo y son archivadas en las carpetas individuales de cada trabajador de la empresa. Una copia del perfil de cargo quedará digitalizada en carpeta compartida del Sistema de Gestión de la Calidad.

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 07/02/2025
			PÁGINA: 14 de 26

5.5.2 Representante de la Dirección Ejecutiva.

La Dirección Ejecutiva designa a la **Sra. Angelina Andrades Nuñez** como Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Por otra parte, se establece que:

- Solo el Encargado de la Calidad y Mejora Continua puede modificar, publicar y generar documentos que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad.
- La ejecución y control de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad recae en el Encargado de la Calidad y Mejora Continua.

5.5.3 Comunicación Interna.

Para asegurar que la comunicación dentro de la organización sea efectiva, la Dirección Ejecutiva ha dispuesto sistemas en la unidad administrativa de Capacitación USACH, esto es, telefonía IP, en el cual se encuentran disponibles los números de IP del Directorio Institucional y del personal de proyectos que realicen actividades de capacitación, además del uso de correos institucionales y/o la correspondencia formal escrita.

Además, existe la carpeta compartida institucional:

a) Sistema de Gestión de la Calidad – Capacitación USACH.

Acceso para modificar: Encargado de la Calidad y Mejora Continua.

Acceso para visualizar: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, Encargado de la Calidad y Mejora Continua, Encargado de la Calidad de sede La Serena y todo cargo que forme parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

Información: Certificados vigentes (PDF), Documentos externos vigentes (PDF), Documentos Bases vigentes (PDF), Registros de Calidad vigentes (PDF).

Cada vez que el Manual de la Calidad, Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad y los procedimientos cambian de versión, es publicado dentro de la carpeta **“Sistema de Gestión de la Calidad – Capacitación USACH”**, situación que es notificada vía correo electrónico a todo el personal de Capacitación USACH, por el Encargado de la Calidad y Mejora Continua.

5.6 Revisión por la Dirección Ejecutiva.

En base a la **Matriz de Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**, se ejecutará la revisión por la dirección.

El Encargado de la Calidad y Mejora Continua debe gestionar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad. Esta actividad se debe realizar conforme al **“Procedimiento Revisión por la Dirección”**.

El Encargado de la Calidad de la sede de La Serena deberá enviar durante el mes de diciembre de cada año el informe de actividades relevantes de la sede respectiva; este informe será enviado a

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 07/02/2025
		PÁGINA: 15 de 26

través de correo electrónico al Encargado de la Calidad y Mejora Continua, el cual es considerado como una de las entradas para la revisión, conforme al procedimiento de revisión por la dirección.

Capítulo 6: Gestión de los Recursos.

6.1 Provisión de los Recursos.

La identificación de los recursos requeridos es realizada por el Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad y por el Encargado de la Calidad y Mejora Continua, asegurando que estos sean adecuados para cumplir las necesidades del Sistema de Gestión de la Calidad en términos de personal, instalaciones, equipamiento y recursos financieros. La toma de decisiones frente a la identificación de posibles recursos requeridos es responsabilidad del Director Ejecutivo de Capacitación USACH.

El Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad y el Encargado de la Calidad y Mejora Continua son responsables 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.

6.2 Recurso Humano.

Los cargos y competencias se declaran en relación con el organigrama del organismo técnico. El personal es seleccionado en función de las necesidades detectadas y de las habilidades y capacidades que poseen para llevar a cabo las tareas asignadas en la descripción de cargo.

Los Relatores son parte del recurso humano de la organización, pero corresponden a un recurso subcontratado por los jefes de Proyectos de las Unidades Académicas y Capacitación USACH. Por tanto, para el cumplimiento de la norma NCh 2728:2015, el seguimiento se hará a través del requisito 6.2.1 de esta, y no como proveedor de servicio.

Con relación al personal interno del OTEC, se dispone de perfiles de cargo, los cuales son informados para la toma de conocimiento a los responsables asignados. Cabe mencionar que se establecen actividades de mejora de competencias en base al ***“Procedimiento Gestión de Formación”***.

6.3 Infraestructura.

La Dirección Ejecutiva ha definido 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 oficina administrativa de la Casa Matriz está ubicada en Fanor Velasco 85, Oficina 603, de la ciudad de Santiago, Región Metropolitana, y la sede de La Serena está ubicada en Pedro Pablo Muñoz 580, ciudad de La Serena, Región de Coquimbo, las cuales cumplen con todos los requisitos legales y laborales.

Estas oficinas cuentan con el equipamiento necesario para realizar una efectiva gestión, y los computadores se encuentran con clave de acceso para resguardar la información.

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 07/02/2025
		PÁGINA: 16 de 26

Además, el acceso al software de trabajo “Sistema de Apoyo a la Capacitación” es a través de clave con distinto nivel de acceso a la información.

Con relación a la infraestructura para la ejecución de las actividades de capacitación, esta corresponde a salas de clases aportadas por cada una de las unidades académicas, las cuales son responsables de mantener las condiciones aptas y adecuadas para la correcta ejecución de las actividades de capacitación en cuanto a:

- Iluminación.
- Ventilación.
- Muebles.
- Equipos en caso de ser necesario.
- Servicios sanitarios.
- Acceso a discapacitados, según la unidad académica.

El estado de esta infraestructura depende de cada unidad académica. Las medidas de control para la infraestructura por parte del OTEC, se determinan a través de la evaluación de la satisfacción de los participantes por el llenado de la encuesta de satisfacción. En caso de resultados negativos, se informa al jefe de Proyecto para la toma de las acciones pertinentes.

En relación con los requisitos de acceso de discapacitados, las instalaciones cuentan con condiciones adecuadas para la inclusión y en las propuestas se informa que, en caso de necesitar algún requisito adicional, deberá comunicarse directamente con el OTEC antes de la ejecución de la actividad.

6.4 Ambiente de Trabajo.

La organización asegura la disponibilidad de ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades administrativas, considerando ubicación, espacio físico seguro y suficiente, luminosidad, ventilación natural y asistida, ruido bajo, además de contar con los medios para que se genere una comunicación fluida entre el personal, considerando lo dispuesto en la ley 16.744, acerca de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y el Decreto Supremo (DS) N°594, con reglamentación de condiciones ambientales y sanitarias básicas en ambientes de trabajo.

6.5 Recursos Financieros.

La organización dispone de un área dependiente de la universidad que administra y controla el recurso financiero. Los recursos del OTEC, dependen directamente de la gestión del Departamento de Administración Financiera y Contable, y se debe reportar la gestión de los recursos. Independiente de esta situación, el resumen de los ingresos de las actividades de capacitación es posible mantenerlo y hacerle seguimiento, a través del software de gestión:

“SISTEMA DE CONTABILIDAD-CAPACITACIÓN USACH AÑO CONTABLE EN CURSO” / CONSULTA FACTURA POR PROYECTOS”.

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 07/02/2025
		PÁGINA: 17 de 26

Además, en la carpeta compartida **Z: SDT/TRASPASO/TRASPASO/EERR “AÑO EN CURSO” / “MES A CONSULTAR” /CAP CONSOLIDADO**. En este archivo es posible consultar el Estado de Resultados de Capacitación USACH.

El Departamento de Administración Financiera y Contable corresponde a una entidad corporativa, que no se encuentra incluida dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad, por lo que la información financiera contable es llevada a través de esta instancia.

Capítulo 7: Realización del Servicio.

7.1 Planificación de la Realización de los Servicios.

La planificación de los procesos para la realización del servicio de acuerdo con la Misión Corporativa y Política de la Calidad de la organización es diseñada, planificada y ejecutada de acuerdo al ***Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)***.

Asimismo, se asegura su comunicación y documentación, además, verifica su desarrollo, identificando las oportunidades de mejora.

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente.

La determinación de los requisitos relacionados con el servicio se realiza en Casa Matriz y en la sede de La Serena, es a través de acuerdos documentados (ficha de inscripción, órdenes de compras, otras), cualquiera sea su forma, entre las partes.

Los Jefes de Proyectos de capacitación generan, revisan y aprueban las ofertas de los servicios de capacitación.

Existen acciones posteriores al término de la entrega de nuestro producto, Servicio de Capacitación, aunque son considerados parte del procedimiento normal, como son la emisión del certificado de asistencia, la factura y, en casos que el cliente empresa lo requiera, un informe respecto de la actividad.

7.3 Diseño y Desarrollo.

Los jefes de Proyectos son responsables del diseño y desarrollo de las actividades de capacitación, y para ello actúan conforme al ***“Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC) “Diseño de la Actividad de Capacitación”***.

Por las características de sus servicios, la validación del diseño y desarrollo será considerado con la aprobación de la actividad por el Organismo competente, SENCE.

Si existen objeciones en la presentación original, serán alineadas en la Casa Matriz hasta conseguir la codificación. Cuando la actividad de capacitación sea validada, quedará como producto permanente de nuestra empresa.

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 07/02/2025
		PÁGINA: 18 de 26

7.4 Compras.

El proceso de compra es planificado y ejecutado de acuerdo con el **“Procedimiento Gestión de Proveedores”**.

Este procedimiento es aplicable a los proveedores de productos y servicios que inciden en la calidad de los servicios de capacitación al cliente participante. En la sede de La Serena sólo se efectuará la lista de los proveedores que son utilizados localmente, siendo el Encargado de la Calidad de la sede el responsable de efectuar la evaluación a los proveedores anualmente.

Los Relatores como se menciona en el punto 6.2 del presente Manual son considerados como Recurso Humano de la organización, y no como proveedor de servicio, y se atiende a lo especificado en el **Procedimiento Administrativo del Servicio de Capacitación (PASC)**.

La evaluación de estos por parte del OTEC se realiza mediante los jefes de proyecto y el análisis de las evaluaciones de satisfacción de los participantes. Independiente del monitoreo por parte de los jefes de proyecto, es importante destacar que el OTEC, dispone de un perfil de cargo que determina las competencias que deben tener los relatores subcontractados por parte de las unidades académicas, de manera de tenerlos alineados con la política y objetivos de la calidad del OTEC.

7.5 Prestación del Servicio de Capacitación.

7.5.1 Control de la ejecución del servicio de capacitación.

El Jefe del Proyecto de la Unidad Académica y Capacitación USACH son responsables de controlar la ejecución de los servicios de capacitación, de manera digital, a través de las plataformas digitales; **Sistema de Apoyo para la Capacitación (SAC Manager)** y **Sistema de Trazabilidad de Requerimientos (EFUSACHManager)**.

El Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, es responsable de verificar que los datos de los **“Registros de Calidad”** del **“Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)”**, sean completados de manera efectiva.

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la prestación del servicio de Capacitación.

Las actividades de capacitación son validadas en relación con los resultados obtenidos de manera histórica por el OTEC, analizando las encuestas de satisfacción de los participantes de las actividades de capacitación. Además, al analizar el comportamiento económico del OTEC, confirma que la ejecución de los cursos realizados es adecuada a los requisitos de los clientes.

En relación a la validación de la metodología de capacitación, esta es de carácter presencial y remoto, la cual ha demostrado resultados positivos de aprobación de los participantes, con altos niveles de satisfacción. La infraestructura requerida corresponde

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 07/02/2025
			PÁGINA: 19 de 26

a salas de clases de la universidad y al aula virtual, las cuales corresponden a cada unidad académica.

Los relatores son seleccionados y evaluados en base a sus competencias técnicas para la ejecución de las actividades de capacitación, y es debido a lo específico de los cursos que la exigencia implica contar con relatores calificados.

Con relación al proceso comercial, las actividades asociadas a la inscripción de participantes mantienen un nivel alto de venta de servicios por parte de las unidades académicas.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad.

La identificación y trazabilidad del servicio de capacitación son cubiertas en el ***“Procedimiento Control de Registros”*** y el ***“Procedimiento Servicio al Cliente y Análisis de datos”***

La trazabilidad se asegura mediante el archivo de los ***“Registros de Calidad”*** del ***Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)***, y otros datos que permiten realizar el seguimiento de la información de la actividad de capacitación.

7.5.4 Propiedad del Cliente.

Los bienes de los clientes, tales como salas de capacitación, equipos, materiales utilizados con fines didácticos, pertenencias particulares de los asistentes a las actividades de capacitación, e incluso su información y sus documentos, son preservados y cuidados por todos los miembros de la empresa que los utilicen. En caso de que algún bien del cliente se pierda o sufra algún daño o deterioro, se informa sin demoras al cliente, dejando registro de tal acción, en hoja de observaciones del libro de clases.

Para resguardar la propiedad del cliente, se mantendrá la documentación en la oficina administrativa, donde solo accederá el personal de la organización.

7.5.5 Preservación del Producto.

Todo el personal, cuando deba trasladar material físico de apoyo de los cursos, lo hará con el manejo, embalaje, almacenamiento, conservación y entrega de estos con los cuidados necesarios, para prevenir el daño, deterioro o mal uso durante el procesamiento interno y la entrega final del servicio.

7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.

Durante la ejecución de las actividades de capacitación, no se utilizan dispositivos de seguimiento y medición, que determinen alguna variable medible que afecta a la calidad. En relación a los sensores biométricos, estos se encuentran identificados y almacenados bajo condiciones seguras y son revisados periódicamente para asegurar su uso adecuado y confiable. Para eso se dispone de registros de inventario de los sensores.

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 07/02/2025
		PÁGINA: 20 de 26

En relación al software usado en las actividades asociadas a temas de informática y computación, estos cuentan con las licencias vigentes administradas por las unidades académicas correspondientes.

Capítulo 8: Medición, Análisis y Mejoramiento.

8.1 Generalidades.

Capacitación USACH asegura el seguimiento del sistema de gestión de la calidad a través de todos los procedimientos pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo, la Dirección Ejecutiva establece los indicadores del sistema de gestión de la calidad, los procesos a medir, el método de medición y la forma de procesar los datos. Los cuales son analizados en la Revisión por la Dirección Ejecutiva.

8.2 Seguimiento y Medición.

8.2.1 Satisfacción del Cliente.

Para medir la satisfacción del cliente, Capacitación USACH aplica encuestas de satisfacción del servicio recibido por Capacitación USACH a las Unidades Académicas. Adicionalmente, cuenta con un correo electrónico para recibir felicitaciones, sugerencias y reclamos, el cual es; reclamos.capacitacion@usach.cl, cuyo proceso se describe en el **“Procedimiento de Reclamos”**.

Dichas consultas recogen la percepción del usuario del servicio en cuanto al cumplimiento de los compromisos contraídos, objetivos propuestos por la organización y la calidad de los servicios prestados.

La información obtenida se procesa estadísticamente para permitir el análisis comparativo respecto de la meta esperada por Capacitación USACH y de las sucesivas consultas, midiendo la evolución de la satisfacción de los usuarios de sus servicios y el mejoramiento incorporado al SGC.

Se agrupan también los casos de insatisfacción, a fin de detectar y corregir puntualmente los casos que han producido juicios de valor no satisfactorios, los que, según procedimiento establecido, serán tratados en caso de ser necesario.

La encuesta de satisfacción del servicio recibido por Capacitación USACH será enviada a las Unidades Académicas. Una vez recibida la información, se realiza la tabulación general de dichas encuestas y se genera el **Informe de resultado del Indicador**.

Se establece que solo la Casa Matriz deberá realizar la encuesta vía mail, correo masivo a las diferentes Unidades Académicas semestralmente. Las actividades para el análisis de los datos obtenidos están descritas en el **“Procedimiento Servicio al Cliente y Análisis de Datos”**.

8.2.2 Auditorías Internas de la Calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad es objeto de una auditoría interna al año, tanto en Casa Matriz como en la sede de La Serena, las que deben ser planificadas por el Encargado de la Calidad y

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 07/02/2025
			PÁGINA: 21 de 26

Mejora Continua, para verificar el cumplimiento de los procedimientos documentados y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

El o los auditores internos son seleccionados por el Encargado de la Calidad y Mejora Continua, y su competencia se determina mediante la educación, entrenamiento específico, experiencia y condiciones personales, y de acuerdo con lo indicado en el **“Procedimiento Auditorías Internas”**, donde asimismo se establecen los mecanismos para su planificación y ejecución.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos.

Capacitación USACH ha identificado en el capítulo 4.1 de este manual, el **“Mapa de Interacción de los procesos”**.

La planificación consta de procedimientos operativos; **Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y “Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)”**, estos son medibles, para analizar si se cumple o no con su política de la calidad y objetivos de la calidad establecidos.

En caso de identificar desviaciones en estos procedimientos, la Dirección Ejecutiva realizará las correcciones necesarias para asegurar la conformidad del servicio.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio.

Capacitación USACH, a través de las Unidades Académicas, aplica la encuesta de evaluación al término de cada actividad de capacitación a los participantes. Además, existe un correo para que cualquier persona ingrese felicitaciones, sugerencias o reclamos.

Dichas consultas recogen la percepción de los usuarios del servicio en cuanto al cumplimiento de los compromisos contraídos, objetivos propuestos por la organización y la calidad de los servicios prestados.

La información obtenida se procesa estadísticamente para permitir el análisis comparativo respecto de su meta y de las sucesivas consultas, midiendo la evolución de la satisfacción de los usuarios de sus servicios y el mejoramiento incorporado al SGC.

El Encargado de la Calidad de La Serena debe enviar las encuestas al Encargado de la Calidad y Mejora Continua, quien posteriormente tabulará la información y generará el Informe de Resultado de los Indicadores de dicha encuesta trimestral.

8.3 Control del Servicio No Conforme /Acciones Correctivas y Preventivas.

Los Servicios no Conforme y las No Conformidades reales o potenciales para el OTEC son sinónimo de **“Problemas”**, y son detectados y descritos como tales.

El proceso de mejora ha sido definido para que, de manera sistemática, la Dirección Ejecutiva cuente 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 del SGC detectando los posibles problemas surgidos en su área de operación e informarlos en forma inmediata al Encargado de la

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 07/02/2025
		PÁGINA: 22 de 26

Calidad y Mejora Continua, sugiriendo soluciones y/o indicando las causas del problema, si son de su conocimiento.

En el caso que surja alguna NC y AC/AP, en la sede de La Serena, el Encargado de la Calidad de dicha sede deberá informar mediante correo electrónico al Encargado de la Calidad y Mejora Continua de Capacitación USACH, quien deberá ingresar la información al **FR-AC/AP03-1 Formulario de Acción Correctiva / Preventiva** con un número correlativo, para luego ser remitido digitalmente por correo electrónico al Encargado de la Calidad de la respectiva sede, para que realicen el análisis correspondiente. El resultado del análisis deberá ser revisado por los Encargado de la Calidad de la sede respectiva, en conjunto el Encargado de la Calidad y Mejora Continua

Además, en la Revisión por la Dirección Ejecutiva, deben ser analizados los indicadores, informes de auditorías y percepción de los clientes mediante las encuestas, las que tienen por objeto obtener datos que permitan identificar problemas, para ser tratados y así prevenir su repetición.

A través de un método unificado de trabajo para identificar, dimensionar, analizar, eliminar y controlar las causas del Servicio no Conforme y las No Conformidades reales o potenciales, se establecen, en el **“Procedimiento Apelación o Discrepancia/Servicio no Conforme/Oportunidad de Mejora y Acción Correctiva/Preventiva”**, los mecanismos para su planificación, ejecución y responsabilidades.

Toda información externa de un “Problema” recogida a través de las consultas de satisfacción, de sugerencias, quejas, reclamos por servicio que no sea conforme con los requisitos, se considerarán un “Servicio No Conforme”. Toda información interna de un “Problema” descubierta después de una revisión de dirección, auditoría interna, incumplimiento de un proceso se considerará como una “No Conformidad”, y cuando exista un análisis que muestre el potencial para un “Problema”, esta se considerará como “Potencial No Conformidad”.

8.4 Análisis de Datos.

En el **“Procedimiento Servicio al Cliente y Análisis de Datos”**, se establecen los mecanismos para la planificación y ejecución del análisis surgido a partir de la tabulación de la retroalimentación de sus clientes. Este procedimiento se aplica al desempeño de los indicadores de los objetivos de la calidad.

En relación a los proveedores, estos son analizados en la Casa Matriz y la sede de La Serena por separado, según el **“Procedimiento Gestión de Proveedores”**.

8.5 Mejora.

Capacitación USACH, planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora continua del SGC. Ello se logra a través del análisis de cumplimiento de: política de la calidad, objetivos de la calidad, tendencia de los indicadores de gestión, resultado de auditorías, análisis de datos, revisión por la dirección y acciones correctivas y preventivas. El análisis y los planes de acción para la mejora continua se registran a través del resultado de la Revisión por la Dirección Ejecutiva y de los procedimientos establecidos.

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 07/02/2025
			PÁGINA: 23 de 26

Capítulo 9: Inventario de cambio del Manual de la Calidad.

Fecha	Modificación	Página Nº	Versión
19/05/2006	Se Modifica el Alcance cambiando “Servicios de Capacitación...” por “Diseño, comercialización y ejecución de actividades de capacitación.”	3	
	Se modifica el mapa de procesos, se cambia Ejecución por Capacitación.	18	
	Se agrega un objetivo de calidad para el área administrativa.	7	
	Se corrige redacción de la política de calidad.	7	
	Se modifica el mapa de procesos, se agrega el proceso administrativo y SAC.	8	
	Se elimina en punto 2.2, la exclusión del punto 7.6.	7	
	Se modifica el compromiso en el 7.6, incluyendo control para los dispositivos.	15	
	Se aclara redacción y compromiso del 8.22, respecto de las auditorías internas.	16	
01/09/2020	Se actualiza versión, responsable de aprobación del documento, nombre del Representante Legal y Director Ejecutivo.	Todas	
	3.2 Objetivos de la Calidad OC-05, Se actualiza documento.	8	
	5.3 Política de la Calidad. Se actualiza sección de Política en página web.	12	
	5.5.2 Representante de la Dirección Ejecutiva. Se actualiza el encargado de este cargo.	13	
01/08/2021	Se modifica logo documento y versión del documento.	Todas	
	Se incorporar el nombre de la Encargada de Calidad de Sede Santiago (Casa Matriz).		
	1.1 Identificación: Se actualiza dirección de identificación de la empresa para la Sede Santiago (Casa Matriz) y sede Iquique.	Todas	
	4.2.3 Control de los Documentos: Se actualiza proceso de acceso a la información del documento.	11	
	5.3 Política de la Calidad: Se actualiza proceso de acceso a la publicación del documento.	12	
	5.4 Planificación: Se actualiza proceso de acceso publicación del documento.	13	
	5.5.2 Representante de la Dirección Ejecutiva: Se actualiza responsable de gestión de publicación de la información.	13	
	5.5.3 Comunicación Interna: Se actualiza gestión de la carpeta compartida.	14	
	8.2.4 Seguimiento y Medición del servicio: Se modifica proceso y responsabilidad del seguimiento y medición del servicio.	21	
	8.3 Control del Servicio No conforme / Acciones Correctivas y Preventivas: Se actualiza responsabilidad y gestión de la Encargadas	21	

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 07/02/2025
			PÁGINA: 24 de 26

	del Sistema de Gestión de la Sede Santiago (Casa Matriz) y Sede Iquique.		
	8.4 Análisis de Datos: Se actualiza gestión del punto.	22	
	10.1 Anexos: Se actualiza organigrama	30	
	Se cambia E-Mail de Liliana Acevedo por E-Mail de capacitacion@usach.cl.	4	
01/07/2022	Se actualiza Mapa de Procesos, Organigrama. Se agrega Sucursal La Serena.	Todas	
25/10/2022	Se actualiza cargo Representante Legal y Director.	4	
06/02/2023	Se especifica domicilio, se cambia en el control de cambio nombre de columna firma por columna con versión	4	V.29
22/03/2023	Se Cambia Representante de la Dirección y Se actualiza Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad	16 y 36	V.30
01/06/2023	Se actualiza Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad y se agrega que actividades del mapa de proceso también están representadas en el organigrama a través de los cargos de las personas responsables de cumplir con el proceso de la actividad de capacitación, cargos como el Jefe de Proyecto y el Asistente de Proyecto.	13	V.31
13/06/2023	Se actualiza tabla de objetivos y se agrega que actividades de inducción y capacitación.	11 y 14	V.32
14/06/2023	Se modifica 6.2 Recurso Humano se establece que Las funciones que están representadas en el organigrama a través de los cargos Jefe de Proyecto y Asistente de Proyecto, son los responsables de cumplir con el proceso de la actividad de capacitación. Se cambia Jefe de Unidad por Jefe de Proyecto.	19	V.33
22/10/2023	Se modifica los responsables de revisar y aprobar el Manual de Calidad.	1	V.34
	Se modifica la Dirección de Capacitación USACH.	4-18	V.34
	Se modifica el nombre del Representante Legal de Capacitación Usach.	4-5	V.34
	Se modifica responsable en los Objetivos de la Calidad.	12-13	V.34
	Se incorpora organigrama actualizado.	16	V.34
	Se modifica el cargo de Encargado de Calidad Casa Matriz, por el Encargado de Mejora Continua.	Todo el Documento	V.34
	Se modifica organigrama.	36	V.34
21/12/2023	Se modifica la fecha del registro (error de redacción).	35	V.34
	Se incorpora el correo de reclamo en reemplazo del buzón de reclamo.		V.35
	Se modifica los Objetivos de la Calidad, eliminando el indicador capacitaciones complementarias.	9	V.35

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 07/02/2025
			PÁGINA: 25 de 26

18/01/2024	Se modifica la visión y misión de Capacitación USACH.	5	V.35
	Se identifican, los documentos que deben ser publicados a todo el personal.	15	V.35
19/02/2024	Se modifica el alcance de Capacitación USACH.	7	V.36
24/09/2024	Se modifica encabezado dejando el nombre completo del OTEC, y se modifica logo.	Todo el Documento	V.37
	Se modifica formato de todo el documento y se hacen cambios visuales.	Todo el Documento	
	Se modifica del punto 1.1 oficina administrativa del OTEC de la casa matriz.	4	
	Se modifica del punto 1.2, párrafo 5, la cantidad de cursos inscritos y se cambia la palabra "todas" por "diferentes".	5	
	Se modifica del punto 1.3 el aspecto gráfico del mapa de repercusión de capacitación.	6	
	Se modifica la matriz de objetivos de la calidad del punto 3.2.	8	
	Se modifica del punto 4.1 el aspecto gráfico del mapa de interacción de procesos de Capacitación Usach.	10	
	Se elimina donde mencionaba solo dos cargos responsables de llevar a cabo las actividades de capacitación.	10	
	Se agrega como punto 4.1.1 El organigrama del sistema de gestión de la calidad de la OTEC Capacitación Usach.	11	
	Se elimina del punto 4.2.3 lo relacionado a documentos confidenciales y se agrega que son documentos con restricción de acceso.	12	
	Se modifica del punto 4.2.5 el objetivo del procedimiento, donde se deja más especificado.	12	
	Se elimina del punto 5.2 la palabra externas que estaba mal redactada.	12	
	Se agrega en el punto 5.3 otras ubicaciones o metodologías relacionadas al documento no reflejadas.	13	
	Se agrega en el punto 5.4 otras ubicaciones o metodologías relacionadas al documento no reflejadas.	13	
	Se modifica del punto 5.5.1 la ubicación del organigrama en el presente documento y de la ubicación de las copias de los perfiles de cargo.	13	
	Se modifica del punto 5.5.3 la redacción del primer párrafo, los cargos que tienen acceso a modificar la carpeta compartida, quienes tienen acceso a visualizar la carpeta compartida, y se agrega un cargo a quien notifica las publicaciones de documentos que cambien su versión.	14	

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 38
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 07/02/2025
			PÁGINA: 26 de 26

	Se modifica del punto 5.6 la redacción del último párrafo.	14	
	Se agrega al punto 6.1 la responsabilidad del director ejecutivo.	15	
	Se modifica el punto 6.2 eliminando los párrafos que mencionaban a sólo dos cargos de ser responsables de cumplir con el proceso de actividades de capacitación. Y, se agrega como se considerarán los relatores para la OTEC Capacitación Usach.	15	
	Se modifica del punto 6.3 la oficina administrativa de la casa matriz.	15	
	Se modifica el punto 6.5 donde mencionaba área y/o departamento de administración y finanzas y pasan a ser "Departamento de administración financiera y contable".	16	
	Se modifica el punto 7.5 el nombre de los enunciados y se dejan acorde a lo estipulado por la Nch 2728:2015.	18	
	Se modifica del punto 8.2.1 párrafo 1 la redacción con relación al correo de reclamos.	20	
	Se modifica del punto 8.2.3 el nombre del mapa de interacción y redacción del párrafo número dos.	21	
	Se modifica del punto 8.3 párrafo 4, la forma de operar frente a NC y AC/AP que se originen en las sedes.	22	
	Se unifica el formato del control de cambios del presente documento.	23	
	Se modifica política de calidad, objetivos de calidad, manual de calidad, y sistema de gestión de calidad, agregándole "la" al nombre del documento.	Todo el documento	
07/02/2025	Se modifica el cargo de Representante de la dirección para la Calidad por Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad.	Todo el documento	V.38
	Se modifican los cargos de "Encargada de Mejora Continua" y "Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad" por "Encargado de la Calidad y Mejora Continua".	Todo el documento	
	Se elimina el cargo de "Encargada de la Calidad sede Iquique" y también donde se mencione "Sede Iquique".	Todo el documento	
	Se modifica del punto N°3.2 la matriz de objetivos e indicadores de la calidad.	8	
	Se modifica del punto N°4.1.1 el Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad de la OTEC Capacitación USACH Compañía Limitada.	10	