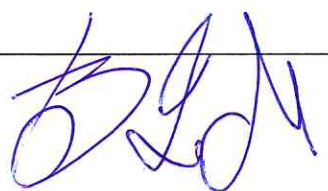
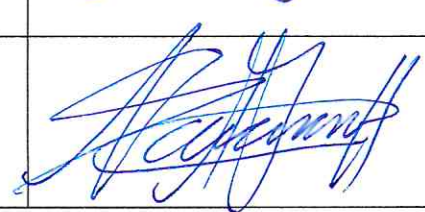


 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 1 de 27

MANUAL DE LA CALIDAD DEL ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN

“FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA DE OFICIOS USACH”

Revisado por:	Boris Lallemand Marchant. Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad.	
Aprobado por:	Samuel Navarro Hernández. Director Ejecutivo.	

	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 2 de 27

Tabla de contenido

Capítulo 1: Presentación de la Empresa.....	4
1.1 Identificación.....	4
1.2 Reseña Histórica de la Fundación.....	5
1.3 Introducción.....	5
1.4 Descripción del Proceso de la Capacitación.....	5
Capítulo 2: Campo de Aplicación.....	7
2.1 Alcance	7
Capítulo 3: Política y Objetivos de la Calidad de la Fundación.....	7
3.1 PC-01 Política de la Calidad.....	7
3.2 OC-01 Objetivos de la Calidad.....	8
Capítulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación.....	9
4.1 Requisitos Generales (Mapa de Interacción de los Procesos).....	9
4.2 Requisitos de la documentación.....	10
4.2.1 Generalidades.....	10
4.2.2 Manual de la Calidad.....	10
4.2.3 Control de los Documentos.....	10
4.2.4 Control de los Registros.....	11
4.2.5 Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC).....	11
4.2.6 Listado Maestro de Documentos Controlados y Registros Vigentes.....	11
Capítulo 5: Responsabilidad de la Dirección Ejecutiva.....	11
5.1 Compromiso de la Dirección Ejecutiva.....	11
5.2 Enfoque al Cliente.....	11
5.3 Política de la Calidad.....	12
5.4 Planificación.....	12
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.....	12
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.....	12
5.5.2 Representante de la Dirección Ejecutiva.....	13
5.5.3 Comunicación Interna.....	13
5.6 Revisión por la Dirección Ejecutiva.....	14
Capítulo 6: Gestión de los Recursos.....	14
6.1 Provisión de los Recursos.....	14

 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 3 de 27

6.2 Recurso Humano.....	14
6.3 Infraestructura.....	15
6.4 Ambiente de Trabajo.....	16
6.5 Recursos Financieros.....	16
Capítulo 7: Realización del Servicio.....	16
7.1 Planificación de la Realización de los Servicios.....	16
7.2 Procesos Relacionados con el Cliente.....	17
7.3 Diseño y Desarrollo.....	17
7.4 Compras.....	17
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.....	18
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.....	19
8.1 Generalidades.....	19
8.2 Seguimiento y Medición.....	20
8.2.1 Satisfacción del Cliente.....	20
8.2.2 Auditorías Internas de 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 Cambios Manual de la Calidad.....	23
Capítulo 10: Anexos.....	27
10.1 Organigrama de Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.....	27

 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 4 de 27

Capítulo 1: Presentación de la Empresa.

1.1 Identificación.

Sede Santiago (Casa Matriz)

- ◆ Nombre de la empresa: Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.
- ◆ Rol único tributario 65.081.063-5
- ◆ Giro: Servicio de Capacitación.
- ◆ Dirección: Av. Libertador Bernardo O'Higgins N°1611, Santiago.
- ◆ Teléfono: (+56) 2 718 1425.
- ◆ Mail: calidad.efusach@usach.cl
- ◆ Representante Legal: Samuel Navarro Hernández.
- ◆ Director Ejecutivo: Samuel Navarro Hernández.

Sede La Serena

- ◆ Nombre de la empresa: Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.
- ◆ Rol único tributario 65.081.063-5
- ◆ Giro: Servicio de Capacitación.
- ◆ Dirección: Pedro Pablo Muñoz 58, La Serena.
- ◆ Teléfono: (+51) 2 777 528.
- ◆ Mail: Jorge.pasten.m@usach.cl
- ◆ Representante Legal: Samuel Navarro Hernández.
- ◆ Director Ejecutivo: Samuel Navarro Hernández.

	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 5 de 27

1.2 Reseña Histórica de la Fundación.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH nace para dar respuesta a la necesidad de contar con un organismo que asegure la calidad en la provisión de servicios de formación en oficios.

Por tratarse de un OTEC que focaliza su intervención en personas en situación de vulnerabilidad, esta Fundación pretende transformarse en un referente para el mercado de la formación, estableciendo alianzas con la empresa privada y con el estado, dando respuesta a las necesidades de los sectores productivos que aportan al crecimiento del país.

1.3 Introducción.

El presente Manual de la Calidad ha sido elaborado en conformidad con los requisitos de la Norma Chilena NCh 2728:2015, “Organismos Técnicos de Capacitación – Requisitos”, y tiene por objetivo presentar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.

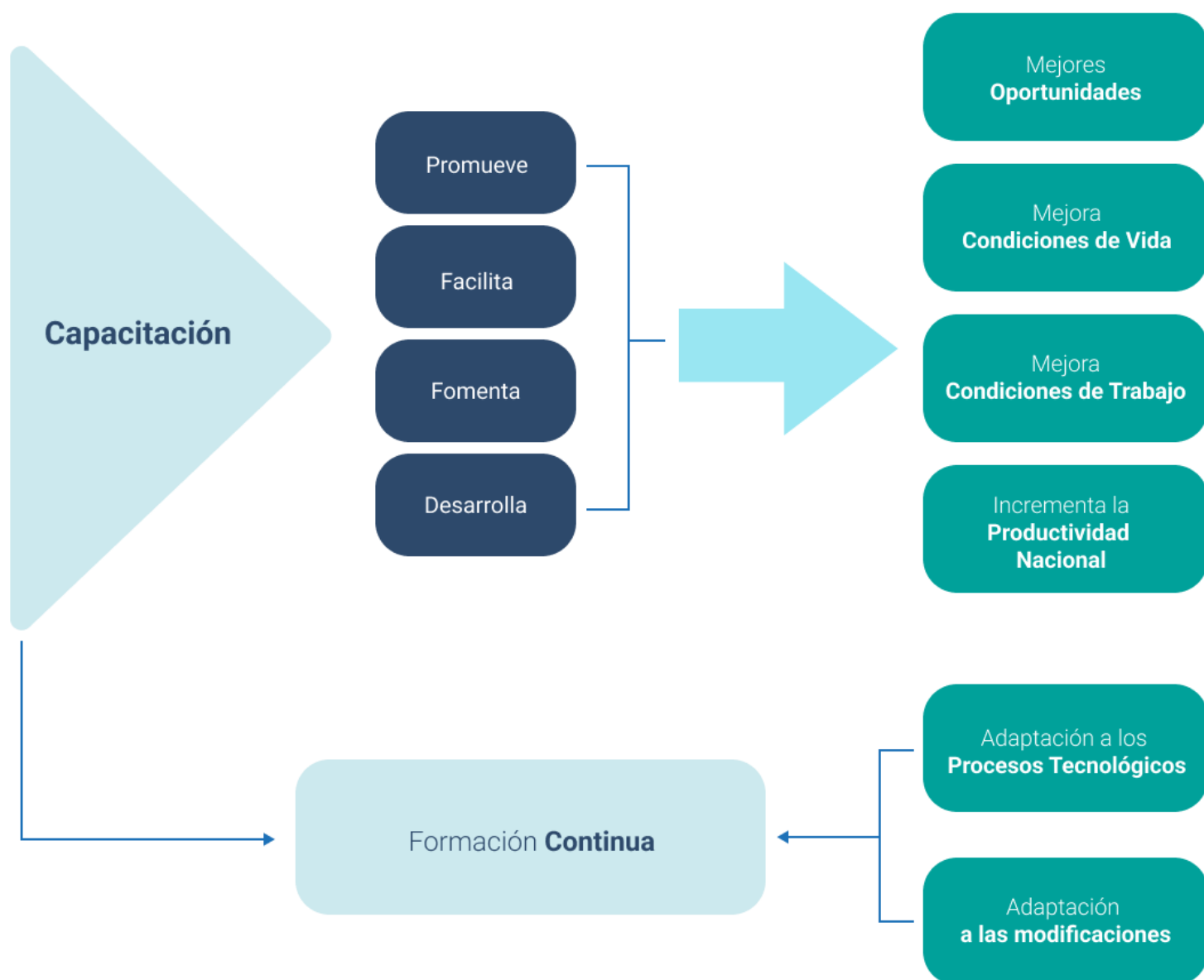
1.4 Descripción del Proceso de la Capacitación.

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 N.º 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.

 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 6 de 27

Diagrama de Repercusión de Capacitación.



 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 7 de 27

Capítulo 2: Campo de Aplicación.

2.1 Alcance.

Servicios de capacitación en las áreas de: Administración; Alimentación, Gastronomía y Turismo; Ciencia y Técnicas aplicadas, Computación e Informática; Construcción; Electricidad y Electrónica; Idioma y Comunicación; Transporte y Telecomunicaciones, modalidad abierta y cerrada, de tipo presencial, y E-learning destinados a clientes empresas y privados.

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

3.1 PC-01 Política de la Calidad.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH declara su compromiso permanente con la prestación de un servicio de calidad, para ello, la Dirección Ejecutiva de la organización pone a disposición de la comunidad académica y personal administrativo, el capital humano y los recursos 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.

Para cumplir con lo anteriormente expuesto, la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH cuenta con personal idóneo, calificado y comprometido con la satisfacción de los clientes, asimismo con la infraestructura adecuada para el óptimo desarrollo de las actividades de capacitación.

 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 8 de 27

3.2 OC-01 Objetivos de la Calidad.

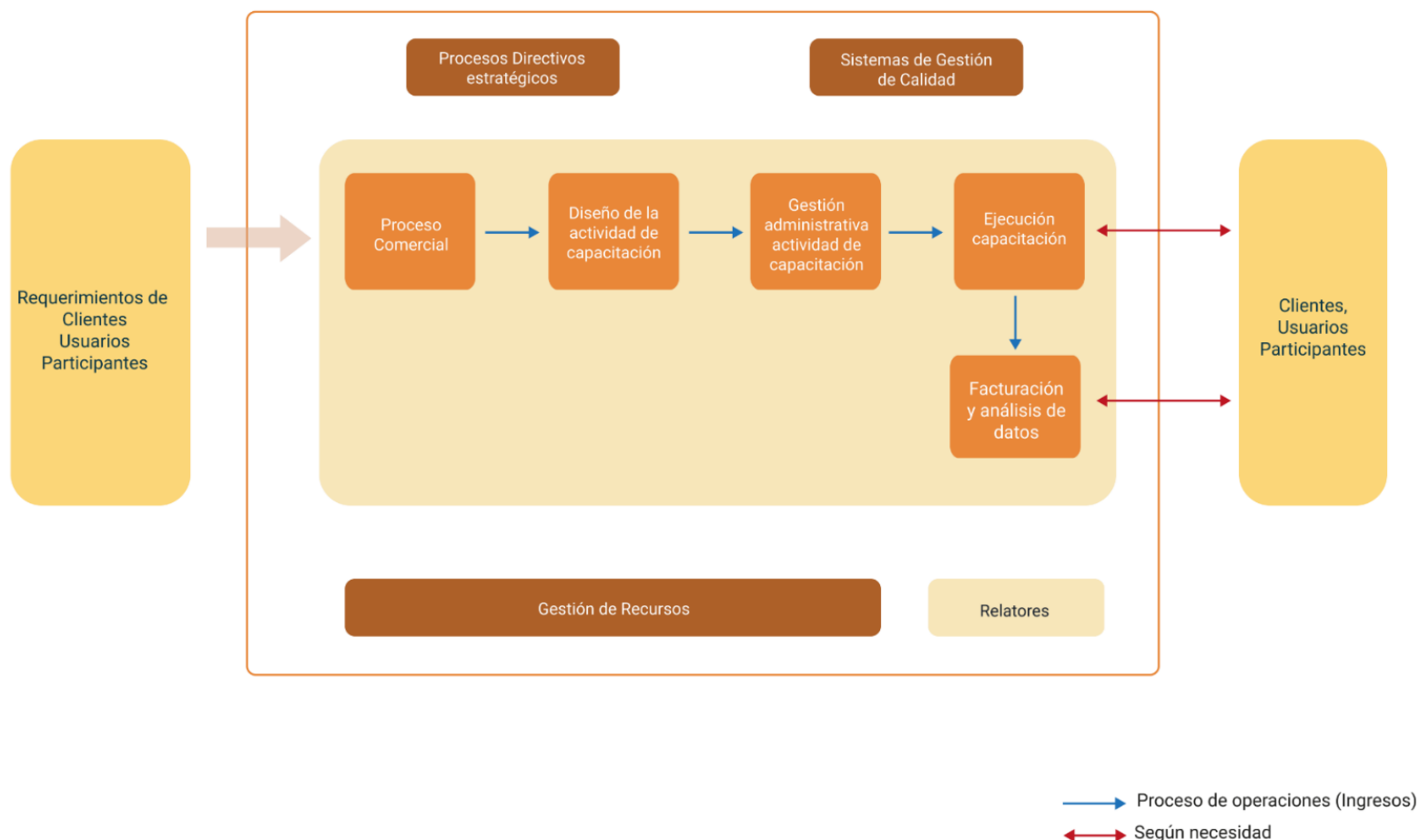
Objetivo relacionado	Indicador Descripción o Fórmula	Meta	Valor esperado	Responsable de realizar la medición	Periodicidad
Satisfacción del cliente de los servicios de Capacitación	Encuesta Participante Nº de participantes que califica que cumple / Total de participantes.	Al término de la actividad de capacitación, el 80% de los alumnos encuestados califique el proceso de capacitación como “Bueno”, “Muy bueno” o “Excelente”.	Promedio ≥ 3 .	Encargado de la Calidad y Mejora Continua	Trimestral.
	Relator Nº de participantes que califica que cumple / Total de participantes.	Al término de la actividad de capacitación, el 80% de los alumnos encuestados califique el desempeño del relator como “Bueno”, “Muy bueno” o “Excelente”.	Promedio ≥ 3 .	Encargado de la Calidad y Mejora Continua	Trimestral.
	Material de Apoyo Nº de participantes que califica que cumple / Total de participantes.	Al término de la actividad de capacitación, el 80% de los alumnos encuestados califique el material de apoyo utilizado como “Bueno”, “Muy bueno” o “Excelente”.	Promedio ≥ 3 .	Encargado de la Calidad y Mejora Continua	Trimestral.
	Infraestructura Nº de participantes que califica que cumple / Total de participantes.	Al término de la actividad de capacitación, el 80% de los alumnos encuestados califique la infraestructura utilizada como “Bueno”, “Muy bueno” o “Excelente”.	Promedio ≥ 3 .	Encargado de la Calidad y Mejora Continua	Trimestral.
Satisfacción del Cliente de los servicios administrativos	Encuesta jefe de proyecto Nº de jefes de proyectos que cumplen con la meta / total de jefes de proyectos que contestan la encuesta.	El 70% de los jefes de proyectos encuestados, calificará el servicio recibido por parte de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USASH como “Bueno”, “Muy bueno”, o “Excelente”.	70% JP ≥ 3 JP (jefe de Proyecto)	Encargado de la Calidad y Mejora Continua	Semestral
Sostenibilidad	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	$\geq 15\%$.	Encargado de la Calidad y Mejora Continua	Anual

 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 9 de 27

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

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 procesos, considerando además actividades de control interno y externo:



	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 10 de 27

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 Norma 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 de los procesos.

La aprobación del Manual de la Calidad es realizada por el Director Ejecutivo de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.

Los antecedentes señalados en este Manual de la Calidad son utilizados para las capacitaciones al personal nuevo de la empresa.

4.2.3 Control de los Documentos.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios 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.

	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 11 de 27

El Manual de la Calidad es de uso público. Los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad: ***El Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación*** y el ***Listado Maestro de Documentos Controlados*** tienen acceso solo las personas que pertenecen al Sistema de Gestión de la Calidad y, en su defecto, los auditores internos y externos.

4.2.4 Control de los Registros.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH ha establecido un ***Procedimiento Control de Registros***, donde se establecen y definen los controles para la identificación, almacenamiento, la protección, la 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 los procesos para la administración de proyectos y para la entrega del servicio de capacitación de las unidades, que operan con la Fundación Universitaria Escuela de Oficios 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 de Procedimientos y del ***Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación***.

La Dirección Ejecutiva se compromete a revisar el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de nuestro ***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 y las EFUSACH formulen las actividades de capacitación, manteniendo el cumplimiento de los

	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 12 de 27

requisitos del cliente y los objetivos del plan de 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 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 su política están en el Manual de la Calidad, capítulo 3.1 y una publicación en la carpeta compartida ***“Sistema de Gestión de la Calidad Escuela de Oficios”***.

5.4 Planificación.

La Dirección Ejecutiva ha definido los Objetivos de la Calidad a través del ***Procedimiento Servicio al Cliente y Análisis de Datos***, en este se han planificado los indicadores con la finalidad de medir el cumplimiento de estos y demostrar la coherencia con su Política de la Calidad. Con los datos definidos, se redactan los objetivos de la calidad de la empresa.

Las declaraciones documentadas de sus Objetivos de la Calidad están en el Manual de la Calidad (MC-03), capítulo 3.2, y una publicación en la carpeta compartida ***“Sistema de Gestión de la Calidad Escuela de Oficios”***.

Además, todos los hitos del Sistema de Gestión de la Calidad se programan en la ***Matriz de Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (FR-MP01)***.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.

- La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH ha definido un organigrama que expresa los cargos y niveles de responsabilidad, el que se encuentra en el punto 10.1 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.

	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 13 de 27

5.5.2 Representante de la Dirección Ejecutiva.

La Dirección Ejecutiva designa al Sr. Boris Lallemand Marchant como Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Por otra parte, se establece que:

- 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 la Fundación Universitaria Escuela de Oficios 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 – Fundación Universitaria Escuela de Oficios Usach.

Acceso para modificar: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad y el Encargado de la Calidad y Mejora Continua.

Acceso para visualizar: Encargado de la Calidad y Mejora Continua, Encargado de la Calidad (Sede La Serena), y toda persona 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 un documento procedimiento cambia de versión, es publicado dentro de la carpeta ***“Sistema de Gestión de la Calidad – Escuela de Oficios”***, situación que es notificada vía correo electrónico a todo el personal de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH, por el Encargado de la Calidad y Mejora Continua.

 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 14 de 27

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.

La Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, 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 La Serena efectuará una revisión de aquellos puntos que se estén ejecutando en su respectiva sede, planificación previa a la realización de la revisión en Santiago. El informe debe ser enviado por correo electrónico al Encargado de la Calidad y Mejora continua, y es considerado como entrada para cada revisión, independiente de si se informan cambios durante el último periodo.

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, asegurando que los recursos 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 la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.

Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, es responsable de coordinar los requerimientos de las secciones a su cargo, verificando su adecuación a los objetivos de la calidad propuestos y su coherencia con la política de recursos.

6.2 Recurso Humano.

Su personal es seleccionado en función de las necesidades detectadas y de las habilidades y capacidades que posee para llevar a cabo las tareas asignadas en la descripción de cargo.

Los Relatores son parte del recurso humano de la organización, 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.

Los Relatores corresponden a un recurso subcontratado por los Jefes de Proyectos de las Unidades Académicas y las EFUSACH.

	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 15 de 27

Con relación al personal interno del OTEC, se establecen actividades de mejora de competencias en base al ***Procedimiento Gestión de la 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 Sede Santiago (Casa Matriz) está ubicada en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N.º 1611, de la ciudad de Santiago y la Sede de La Serena, cuya dirección es Pedro Pablo Muñoz N° 580, cumplen con todos los requisitos legales y laborales.

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

Además, el acceso al software de trabajo "Sistema de Apoyo a la Capacitación (SAC Manager)" es a través de clave con distinto nivel de acceso a la información.

En relación con 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 proyectos para la toma de las acciones pertinentes.

En relación a 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.

 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 16 de 27

Para efectos de medir la calidad de la infraestructura corporativa, específicamente lectores biométricos, se ha diseñado e implementado el registro **CE01-1 Control de Equipos**.

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) 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- ESCUELA DE OFICIOS USACH AÑO CONTABLE EN CURSO” / CONSULTA FACTURA POR PROYECTOS”**.

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

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.

 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 17 de 27

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente.

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

Los Jefes de Proyectos 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 consideradas 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 Sede Santiago (Casa Matriz) hasta conseguir la codificación. Cuando la actividad de capacitación sea validada, quedará como producto permanente de nuestra empresa.

7.4 Compras.

El proceso de compra es planificado y ejecutado de acuerdo al **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. El Encargado de la Calidad de la sede La Serena solo efectuará la lista de los proveedores que son utilizados localmente, siendo ellos los encargados de evaluar 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, cuya selección y evaluación se hará a través del requisito 6.2.1 de la norma NCh 2728:2015, y se atiende a lo especificado en el **Procedimiento Administrativo del Servicio de Capacitación (PASC)**.

 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 18 de 27

7.5 Prestación del Servicio de Capacitación.

7.5.1 Control de la ejecución del Servicio de Capacitación.

El Jefe del Proyecto de las Unidades Académicas y la EFUSACH es responsable de controlar los servicios a través de manera digital la prestación de sus servicios, 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 **Registros de Calidad** del **Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)**, sean completados y recepcionados de manera efectiva.

7.5.2 Validación de los Procesos de 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 los usuarios. Además, al analizar el comportamiento económico del OTEC, confirma que la ejecución de los cursos realizados es adecuada a los requisitos de los clientes.

Con relación a la validación de la metodología de capacitación, esta es de carácter presencial, la cual ha demostrado resultados positivos de aprobación de los participantes, con altos niveles de satisfacción.

La infraestructura requerida corresponde a salas de clases de la universidad o de las EFUSACH

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.

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.

	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 19 de 27

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.

En relación al software usado en las actividades asociadas a temas de informática y computación, estos cuentan con las licencias vigentes administradas por la Universidad de Santiago de Chile.

Capítulo 8: Medición, Análisis y Mejoramiento.

8.1 Generalidades.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios 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 oportunidad de la Revisión por la Dirección Ejecutiva.

	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 20 de 27

8.2 Seguimiento y Medición.

8.2.1 Satisfacción del Cliente.

Para medir la satisfacción del cliente, Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH aplica encuestas de satisfacción del servicio recibido por Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH a los Jefes de Proyectos. Adicionalmente, cuenta con un buzón de reclamos (reclamos.fundacion@usach.cl), cuyo procedimiento 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 Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH y de las sucesivas consultas, midiendo la evolución de la satisfacción de los usuarios de sus servicios y el mejoramiento incorporado al SGC.

Las encuestas de satisfacción del servicio recibido por Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH, serán enviadas a los Jefes de Proyectos, 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 Calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad es objeto de una auditoría interna al año, tanto en la Sede Santiago (Casa Matriz) como en la Sede La Serena, las que deben ser planificadas por el Encargado de la Calidad y Mejora Continua en conjunto con el Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, para verificar el cumplimiento de los procedimientos documentados y la efectividad del Sistema. Será realizada equidistante de las auditorías que efectúa la entidad certificadora.

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, de acuerdo con lo indicado en el ***Procedimiento Auditorías Internas***, donde asimismo se establecen los mecanismos para su planificación y ejecución.

 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 21 de 27

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH ha identificado en el capítulo 4.1 de este manual, el “Mapa de interacción de procesos”.

La planificación consta de procedimientos operativos; ***Procedimientos del SGC 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.

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.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH, a través de las unidades académicas o Unidades Internas de las EFUSACH, aplica 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 sede 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 sinónimos de “Oportunidades de Mejora”, 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 Calidad y Mejora Continua, sugiriendo soluciones y/o indicando las causas del problema, si son de su conocimiento.

 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 22 de 27

En el caso de que surja alguna NC y AC/AP, en la sede La Serena, el Encargado de la Calidad de la sede deberá entregar la información mediante correo electrónico al Encargado de la Calidad y Mejora Continua, quien, esta última ingresará la información en un formulario con un número correlativo, para luego ser remitido digitalmente por correo electrónico para que desde las respectivas Sedes realicen el análisis correspondiente. El resultado del análisis deberá ser revisado en conjunto con el Encargado de la Calidad y Mejora Continua.

Además, en la Revisión por la Dirección Ejecutiva, deben ser analizados los indicadores, informes de auditorías, 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 considerará 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.

Con relación a los proveedores, estos son analizados en la Sede Santiago (Casa Matriz) y la Sede La Serena por separado, según el ***Procedimiento Gestión de Proveedores***.

8.5 Mejora

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios 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

	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 23 de 27

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.

Capítulo 9: Inventario de Cambios Manual de la Calidad

Fecha	Modificación	Pág.	Aprobado por	Versión
02/05/2014	Edición inicial	Todas	Claudia Campos	
18/05/2014	Se incorpora registro CE01-1	16	Claudia Campos	
28/08/2015	Se modifica logo	Todas	Claudia Campos	
23/09/2015	Se modifican objetivos de calidad	5	Claudia Campos	
08/05/2017	Se modifica pie de firma	1	Claudia Campos	
	Se amplía el alcance	6		
	Se actualiza referencia normativa NCh2728:2015	Todas		
	Se actualiza Política de Calidad	6		
	Se elimina referencia normativa ISO 9001	Todas		
	Se modifican Objetivos de Calidad	7		
	Se incorpora en el pto. N.º 5.4 “Planificación”, matriz de planificación del sistema de gestión (FR-MP01).	11		
08/05/2017	Se modifica mapa de interacción	9	Claudia Campos	
	Se incorpora en el pto. N.º 5.5.2 “Representante de la Dirección Ejecutiva”, el párrafo: “La ejecución y control de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad, recae en la Encargada de Calidad”.	12		
	Se incorpora en el pto. 5.6 “Revisión por la Dirección Ejecutiva” el párrafo: “En base a la matriz de planificación del sistema de gestión, se ejecutará la revisión por la dirección”.	13		
	Se incorpora en el pto. 6.3 “Infraestructura” el lugar de las ejecuciones de las capacitaciones.	14		
	Se incorpora el pto. 6.5 “Recurso financiero”	15		

 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 24 de 27

	Se incorpora en el pato. N°7.3 “Diseño y desarrollo” el párrafo: 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.	16		
	Se modifica completo el pato. N.º 7.5.2 “Validación del proceso de capacitación”	17		
08/05/2017	Se incorpora el pato. No 7.6 “Control de los dispositivos de seguimiento y medición”	18	Claudia Campos	
	Se eliminan los puntos 9-10 Y 11	20		
16/12/2019	Se modifica versión del documento	Todas	Claudia Campos	
	Se modifica teléfono y email de contacto del pto. 1.1	4		
	Se actualiza nombre completo de los procedimientos y formularios asociados a las actividades de estos documentos	Todas		
	Se modifica alcance del sistema.	7		
01/09/2020	Se actualiza versión y responsables de aprobación del documento	Todas	Fernando Soto	
	5.5.2 Representante de la Dirección Ejecutiva. Se actualiza responsable.	13		
	10.1 Organigrama de Fundación Universitaria Escuela de Oficios. Se actualiza Organigrama	25		
01/03/2021	Se modifica logo documento	Todas	Fernando Soto	
	Se incorpora a la Sede Iquique y gestiones a realizar por la Encargada de la Sede Iquique	Todas		
	Se incorporar el nombre de la Encargada de Calidad de la Sede Santiago (Casa Matriz)	Todas		
	Se elimina carpeta compartida “SGC Capacitación – Procesos”	Todas		
	10.1 Anexos, Se actualiza organigrama	26		
02/06/2022	Se Actualiza Mapa de Procesos y Organigrama	27	Fernando Soto	
24/03/2023	Se cambia Representante Legal, Representante de la dirección, organigrama. También se cambia columna firma por columna versión en el control de cambio		Angelina Andrades	V.11
13/03/2024	Se modifican el alcance.	7	Angelina Andrades	V.12
	Se modifica organigrama.	26		
	Se modifica el cargo encargado de calidad Casa Matriz, por Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad	Todas		
	Se identifica forma de envió del informe de actividades relevantes	14		

 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 25 de 27

25/09/2024	Se modifica encabezado dejando el nombre completo del OTEC, y se modifica logo.	Todo el Documento	Angelina Andrades	V.13
	Se modifica formato y orden del Manual.	Todo del Documento		
	Se modifica del punto 1.3 el aspecto gráfico del mapa de repercusión de capacitación.	6		
	Se modifica redacción de política de la calidad.	7		
	Se modifica redacción de objetivos de la calidad.	7		
	Se modifica del punto 4.1 el aspecto gráfico del mapa de interacción de los procesos.	8		
	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		
	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.	11		
	Se modifica del punto 5.5.3 los cargos que tienen acceso a modificar la carpeta compartida.	12		
	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.	12		
	Se modifica del punto 5.6 la redacción del último párrafo.	13		
	Se agrega al punto 6.1 la responsabilidad del director ejecutivo.	13		
	Se agrega al punto 6.2 como se considerarán los relatores para la OTEC Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.	13		
	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".	15		
	Se modifica el punto 7.5 el nombre de los enunciados y se dejan acorde a lo estipulado por la Nch 2728:2015.	17		
	Se modifica las responsabilidades reflejadas en el punto 7.5.1.	17		
	Se incorpora al responsable del Sistema de Gestión de la Calidad.	Todo del Documento		
	Punto 7.6 se elimina la palabra Unidad Académica.	18		
	Punto 8.2.1 se especifica que las encuestas se aplican a los Jefes de Proyectos y que se realizan mediante correo electrónico.	19		
	Se modifica la actividad del 8.3	21		

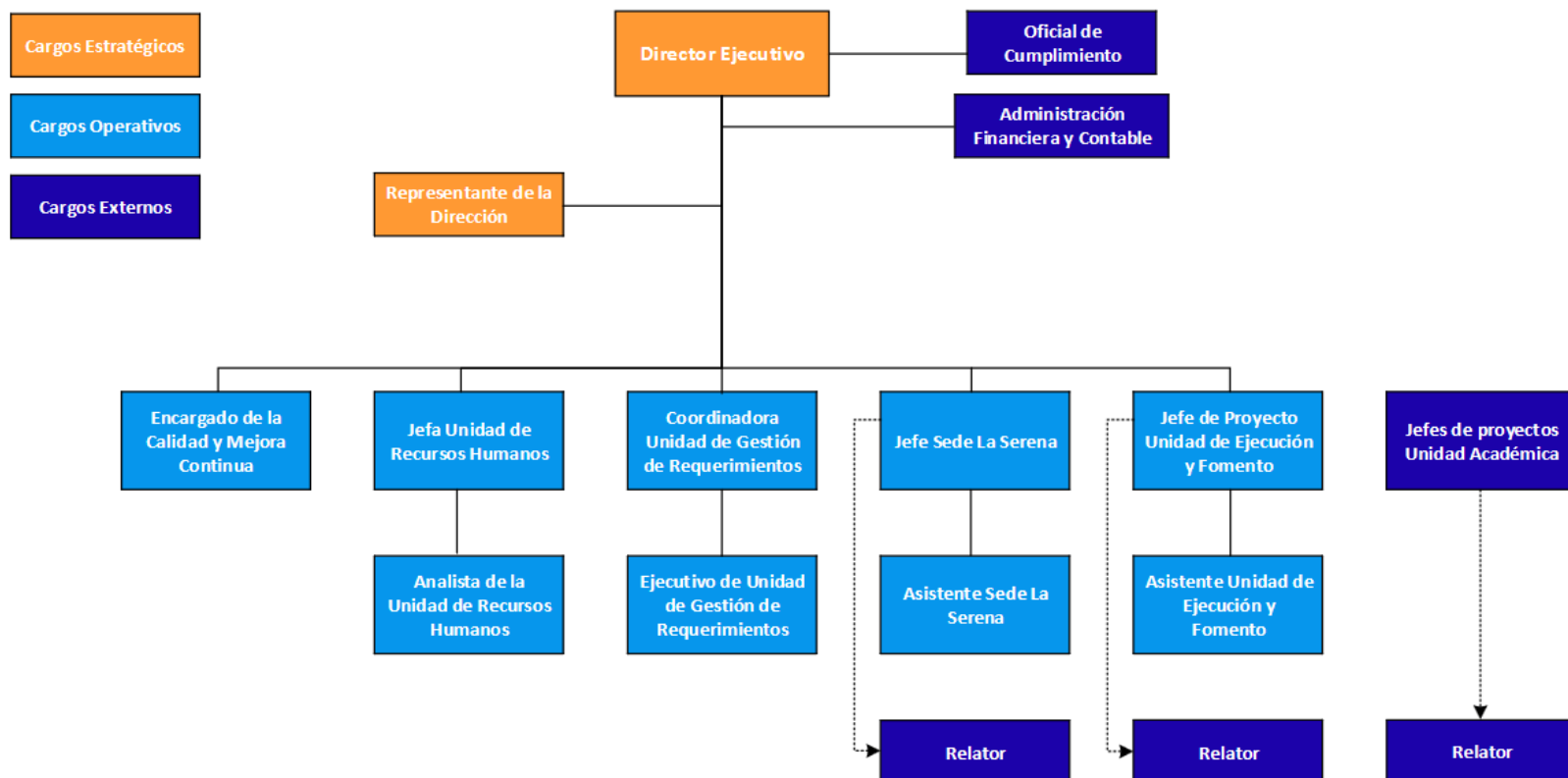
 FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 26 de 27

	Se incorporan responsabilidades para el Encargado de Calidad Sede La Serena para dar cumplimiento con los puntos normativos de la Nch2728:2015 y con el SGC.	Todo del Documento		
	Se revisa redacción del todo el documento	Todo del Documento		
	Las responsabilidades de la Unidades académicas se reemplazan por las del Jefe de Proyecto, ya que es la persona que efectúa las acciones descritas en este manual.	Todo del Documento		
	Se incorporan responsabilidades al personal EFUSACH en todo el documento, para realizar acciones en las actividades de capacitación.	Todo del Documento		
	Se unifica el formato del control de cambios del presente documento.	22		
28/02/2025	Se modifica el alcance, incorporando cuatro nuevas áreas.	7	Boris Lallemand	V.14
	Se modifica a la persona designada para ser representante legal de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.	13		
	Se modifican los cargos de “responsable del sistema de gestión de la calidad” y “encargada de mejora continua” por “encargado de la calidad y mejora continua”.	Todo el documento		
	Se elimina todo lo relacionado a la sede de Iquique.	Todo el documento		
	Se modifica la actividad del punto 8.2.1 Satisfacción al Cliente, específicamente la actividad del procedimiento de reclamos.	19		
	Se modifica el organigrama del sistema de gestión de la calidad.	27		

	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 14
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 28/02/2025
		PÁGINA: 27 de 27

Capítulo 10: Anexos

10.1 Organigrama de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.



Las responsabilidades operacionales de cada cargo están definidas en sus correspondientes Descripciones de Cargo y son archivadas en las carpetas individuales de cada trabajador de la empresa.