

MANUAL DE CALIDAD

Organismo Técnico de Capacitación

Universidad Diego Portales

FORMACIÓN
CONTINUA **udp**

Realizó:	Revisó:	Aprobó:
Gastón Salanova	Ana Orrego	Paulina Zamorano
Fecha: 3/05/2018	Fecha: 4/05/2018	Fecha: 7/05/2018

1.1 Propósito

El presente Manual tiene como propósito establecer y describir el Sistema de Gestión de la Calidad de la **OTEC de la UDP** para demostrar la capacidad para proporcionar servicios de capacitación que cumplan con los requisitos de los clientes y la reglamentación vigente aplicable.

Este Manual está basado en los requisitos de la norma NCh 2728:2015. En la descripción del Sistema de Gestión de la Calidad se utiliza la numeración acorde a esta norma.

1.2 Alcance

Diseño, planificación, ejecución y evaluación de actividades de capacitación en modalidad presencial para las áreas de Administración y Educación y Capacitación, Salud, Nutrición y Dietética bajo el programa Impulsa Personas orientado a personas naturales y empresas públicas y privadas.

1.3 Documentos de referencia

NCh 2728:2015 Organismos Técnicos de Capacitación – Requisitos.
DA-D45 Requisitos para la certificación de sistemas de gestión según NCh2728:2015.

2. Identificación de la organización

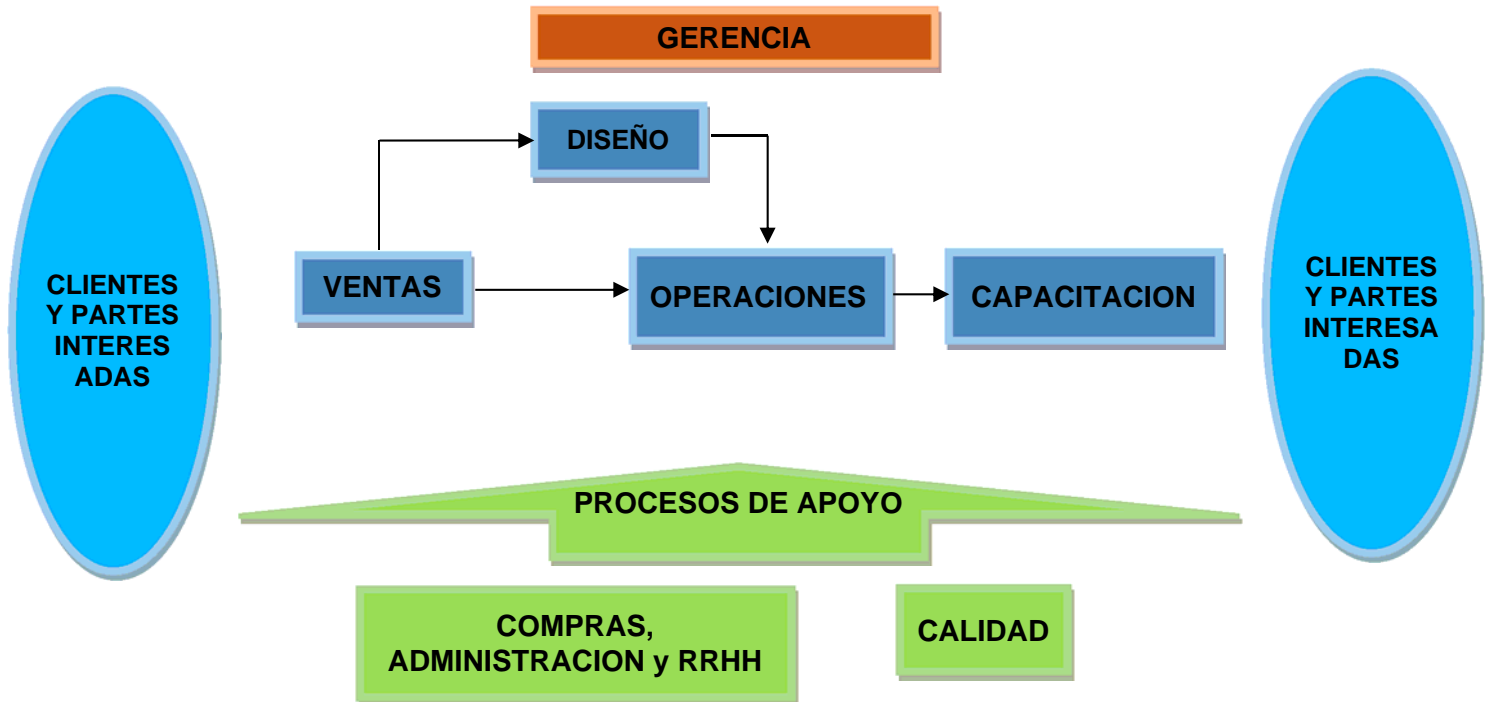
Razón social: Universidad Diego Portales

RUT: 70.990.700-K

Dirección: Manuel Rodríguez Sur 415, Santiago, Región Metropolitana

Tel: 222676284 / 226762144

3. Descripción de los procesos



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

UDP ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad.

UDP demuestra la ejecución de todos los procesos declarados dentro de su sistema de gestión de la calidad; incluyendo la ejecución de servicios de capacitación y el cumplimiento de los requisitos legales.

Ha identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y determinado su interacción según lo establecido en el punto 'Descripción de los procesos' del presente manual.

Ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.

Se asegura de la disponibilidad de recursos e información.

Realiza el seguimiento y medición de estos procesos.

Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

UDP puede contratar externamente los procesos relacionados con el apoyo en la coordinación previa, el dictado y eventualmente el diseño de los cursos, sin embargo lleva el control sobre dichos procesos.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

UDP mantiene dentro de la documentación de su Sistema de Gestión de la Calidad una política de calidad, objetivos de calidad, el presente manual, procedimientos documentados, y registros para asegurar la planificación, operación y control de sus procesos.

4.2.2 Manual de la Calidad

UDP ha establecido el presente manual, que incluye:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles (ver 1.2 'Alcance'),
- Referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad,

-Una descripción de la interacción de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (ver 3 'Descripción de los procesos').

4.2.3 Control de los documentos

UDP controla los documentos de su Sistema de Gestión de la Calidad. Dicho control se describe en el P01 'Procedimiento de control de documentos'.

4.2.4 Control de los registros

UDP controla dentro de su Sistema de Gestión de Calidad, ya sea el formato en blanco de los formularios como los registros que se generan al completar dichos formularios. Este control se describe en el P02 'Procedimiento de Control de Registros'.

RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

5.1 Compromiso de la gerencia

La dirección de **UDP** está comprometida con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como de la mejora continua de su eficacia:

- Comunicando la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- Estableciendo la política de la calidad,
- Asegurando que se establezcan los objetivos de la calidad,
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección,
- Asegurando la disponibilidad de recursos,
- Asegurando el seguimiento, medición y mejora de los procesos.

5.2 Enfoque al usuario

UDP es una empresa enfocada al usuario, por lo tanto se asegura de que sus requisitos se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar su satisfacción.

5.3 Política de la calidad

UDP tiene una política de la calidad adecuada a su propósito. La misma es comunicada y comprendida por el personal de la organización. La política de calidad se encuentra especificada en el documento D01 'Política de la Calidad de UDP'.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

UDP dispone de objetivos de la calidad cuantificados llamados 'Indicadores', que se encuentran establecidos en el F02 'Indicadores de Gestión'.

Los mismos están seleccionados de manera que midan el desempeño de los procesos que se consideran críticos, buscando que sean coherentes con la política de la calidad.

Los objetivos de la calidad están asociados a indicadores y metas, de manera de poder medir cuantitativamente su cumplimiento. También

tienen establecidos sus períodos de medición y son comunicados a quien corresponde. Se tiene establecida una planificación estratégica.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

UDP asegura que la planificación de su Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el punto 4.1, como así también los Indicadores de Gestión.

En casos de cambios significativos (ejemplo: cambios de personal) se asegurará de mantener la integridad del sistema de gestión.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

Las mismas se dejan evidenciadas en el F03 Descripción de cargo y son coherentes con los cargos mencionados en el D03 Organigrama OTEC UDP.

5.5.2 Representante de la gerencia

UDP ha designado a un miembro de la gerencia quien, con independencia de otras responsabilidades, es responsable de:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad,
- Informar a la gerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora,
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Cualquier cambio con respecto a la designación del representante de la dirección se registrará en la F01 'Revisión por la Gerencia'.

5.5.3 Comunicación interna

La dirección de **UDP** ha asegurado que se establecen los procesos de comunicación adecuados dentro de la organización y de que la

comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.6 Revisión por la dirección

UDP revisa su Sistema de Gestión de la Calidad al menos una vez al año para asegurar de que continúa siendo conveniente, adecuado y eficaz.

La información que se debe revisar incluye:

- .Estado de cumplimiento de los objetivos de la calidad
- .Retroalimentación asociada a la satisfacción del usuario, participantes, y otras partes interesadas
- .Resultado de auditorías y fiscalizaciones
- .Retroalimentación asociada a la satisfacción de las partes interesadas, pudiendo considerar la participación y resultados en licitaciones, postulaciones, solicitudes de actividades de capacitación, entre otras
- .Desempeño de los procesos y conformidad del servicio
- .desempeño de los proveedores, infraestructura, servicios, relatores, materiales
- .Estado de las acciones correctivas y preventivas
- .Estado de las acciones derivadas de revisiones de la dirección anteriores
- .Cambios que podrían afectar al SGC y otros factores que puedan tener impacto en el OTEC, tales como: condiciones financieras, sociales, cambios legales o reglamentarios pertinentes, entre otras.

El registro de dicha revisión se realiza a través del formato F01 'Revisión por la Gerencia'.

Dentro de dicho registro quedan claramente definidas aquellas decisiones referidas al mejoramiento de la eficacia del sistema de gestión y del servicio de capacitación, y las necesidades de recursos.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

UDP asegura que los recursos esenciales para la implementación de la estrategia y el logro de los objetivos de la calidad, han sido identificados y se encuentran disponibles.

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

Los recursos, en cantidad y oportunidad, se obtienen, mantienen y están a disposición de quienes los necesitan con el fin de cumplir con las actividades propias del OTEC.

La gerencia de **UDP** ha establecido las responsabilidades y los procedimientos para la administración de los recursos.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

La gerencia de **UDP** mejora la eficacia del sistema de gestión de calidad a través del involucramiento y apoyo de su personal.

El personal de **UDP** que realiza trabajos que afecten a la calidad del servicio es competente en base a su educación, formación, habilidades y experiencia.

UDP dispone de personal profesional, técnico y administrativo idóneo para desarrollar la metodología de la actividad y/o diseño curricular, actividades logísticas, administrativas para relacionarse con los usuarios, participantes y otras partes interesadas, en su rol comercial.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

UDP determina la competencia que necesita su personal y lo registra en el formato F11 'Programa de Capacitación Interna', coherente con las brechas faltantes para alcanzar esta competencia, deja un registro de la capacitación dada y de la evaluación de su eficacia a través del formato F12 'Ficha de Capacitación Interna'.

UDP se asegura que su personal esté consciente de cómo sus actividades repercuten dentro de la organización y contribuyen al logro de sus objetivos.

6.3 Infraestructura

UDP ha determinado, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr que los servicios de capacitación y sus procesos de apoyo se brinden de manera conforme. Esto significa:

- Espacio de trabajo: para el dictado de cursos se utilizan las instalaciones de los clientes o se arriendan salas,
- Equipos para realizar los procesos: se utilizan computadores y eventualmente, notebooks, huellers, proyectores, pizarras, etc.
- Servicios de apoyo: celular, página web, etc.

La infraestructura cumple además con lo establecido en la Ley N°20.422, la que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.

Además esta infraestructura cuenta con condiciones adecuadas de seguridad, higiene y accesibilidad.

Existe un reglamento interno que hace referencia al cuidado y mantención de la infraestructura y que se mantiene a disposición de todo interesado.

6.4 Ambiente de trabajo

Ante la realización de cada curso se busca conseguir el ambiente de trabajo necesario para poder brindar la capacitación en condiciones adecuadas. Esto generalmente significa gestionar ante el cliente que las instalaciones para brindar las capacitaciones posean las condiciones necesarias para poder desarrollar el curso sin perturbaciones: ruido, temperatura, luminosidad, etc.

6.5 Recursos financieros

La gestión de los recursos incluye actividades para determinar las necesidades de recursos financieros y las fuentes de los mismos.

La gerencia de **UDP** planifica, tiene disponibles y controla los recursos financieros necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad, para lograr sus objetivos.

Los informes financieros de las actividades relacionados con el desempeño del sistema de gestión de la calidad y la conformidad del servicio se tienen en consideración en las revisiones por la dirección y están a disposición de las autoridades competentes.

REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN

7.1 Planificación de la realización del servicio de capacitación

UDP planifica y desarrolla los procesos necesarios para realizar las capacitaciones. Durante dicha planificación se determinan:

- .los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,
- .los procesos y documentos necesarios, y proporciona los recursos específicos para el diseño, desarrollo y ejecución del servicio,
- .las actividades requeridas de verificación, validación y seguimiento para el servicio, así como los criterios de aceptación del mismo,
- .los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos realizados cumplen los requisitos.

7.2 Procesos relacionados con el usuario y participante

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio de cap.

UDP, ante la opción de prestar un curso, determina los requisitos especificados por el usuario y los participantes, los requisitos no establecidos por estos pero necesarios para poder prestar un servicio conforme y los requisitos legales y reglamentados por Sence para otorgar un curso.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio de capacitación

UDP revisa los requisitos relacionados con el servicio a prestar. Esta revisión se realiza antes de que la organización se comprometa a realizar la capacitación. En casos de cambios en las especificaciones del servicio ya sea por parte del cliente como por parte de **UDP**, se dejará registro en el mismo formulario.

7.2.3 Comunicación con usuario, participantes y otras partes interesadas

UDP ha determinado e implementa las acciones necesarias para lograr una comunicación eficaz con el usuario, los participantes y otras partes interesadas, estas son:

- .Información sobre los cursos que se pueden brindar y condiciones para poder realizarlos,

.Información sobre la organización: domicilio, correo electrónico (OTEC y representante legal), teléfonos, nombre de contacto, etc.

.Resolver consultas, y gestionar cambios de capacitaciones acordadas, la correcta coordinación de la organización, para lo cual cuenta con personal competente con el cual los participantes tienen una comunicación constante y fluida,

.Retroalimentación del usuario, participantes y otras partes interesadas a través de encuestas entregadas a los participantes a las capacitaciones y entrevistas verbales o telefónicas con quien contrata la capacitación.

7.3 Diseño de las actividades de capacitación

UDP planifica y controla el diseño de sus cursos de capacitación.

Dicho diseño se registra a través del formulario F15 'Diseño de Curso de Capacitación', en el mismo se determina un nombre para el curso, dentro de los datos de salida solo se registra aquella información que no está disponible dentro del formulario para registrar el curso ante Sence.

Se deja evidencia de la revisión, verificación y la validación y de cualquier acción que se desprenda de las mismas.

Se entiende por revisión del diseño a evaluar, durante la realización del diseño, si la organización tiene la capacidad de realizar dicho curso. Se busca también identificar cualquier problema y proponer las acciones para solucionarlo.

Esta es realizada por el los encargados de cada unidad académica y recopilada por el Responsable de Calidad una vez que los relatores hayan entregado el material del curso.

Se entiende por verificación del diseño a, una vez finalizado su diseño, revisar si aquellos datos de salida permiten asegurar que se cumple con los requisitos de los datos de entrada del diseño. La verificación se da por realizada cuando el Sence acepta la inscripción del curso, el gerente debe registrarlo en el campo de 'Verificación' del formulario de diseño.

Se entiende por validación a, una vez ejecutado el curso, evaluar si dicho curso cumplió con los requisitos para los que habían sido diseñados, en cuanto a tiempos, material, ejercicios, examen, etc. y es realizada por el cada responsable del área académica.

Un ejemplo de ello sería verificar que el tiempo asignado a un tema coincida con el tiempo real dedicado y con la necesidad de tiempo para poder desarrollarlo teniendo en cuenta los objetivos que se perseguían en el curso.

Ante un cambio en el diseño se procede nuevamente a realizar un diseño de la actividad de capacitación dejando registro. Dicho registro no es necesario en el caso que los cambios sean menores.

7.4 Compras

Se entiende por proveedor crítico a aquel que suministra un producto o servicio tal que, en caso de algún tipo de falla, esto implicaría una incidencia directa o indirecta en los clientes de **UDP**.

UDP evalúa a sus proveedores críticos en función de su capacidad para suministrar productos o servicios acordes a los requisitos.

Esta metodología es llevada a cabo por el departamento de compras y sigue sus estándares.

La dirección se asegura que estén incluidos sus proveedores críticos dentro de la evaluación que realiza el departamento de compras.

UDP se asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados.

No se realiza inspección de recepción de los productos o servicios comprados más allá de una inspección visual, no utilizándose para la misma ningún dispositivo de medición.

El proceso de reevaluación se realiza de la misma manera en que se realiza la evaluación.

La selección de los proveedores es a criterio de la Dirección.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

UDP lleva a cabo la prestación del servicio de capacitación bajo condiciones controladas, estas incluyen la disponibilidad de información que describa las características del servicio a prestar, la disponibilidad de procedimientos o instructivos si fuese necesario, el uso del equipamiento apropiado, implementación de seguimiento y de la medición, y las actividades de finalización de la capacitación (ejemplo: realización de un examen para evaluar los conocimientos de los participantes) y posteriores a la capacitación (ejemplo: entrega de certificados de asistencia o de aprobación).

Los registros que se utilizan para llevar este proceso en forma controlada son: la plataforma de Sence, las listas de chequeo de infraestructura, los certificados de asistencia, etc.

7.5.2 Validación del proceso de prestación del servicio de capacitación

UDP realiza una validación del servicio de capacitación debido a que, en general, las deficiencias de un curso se hacen aparentes durante o después de que el servicio ha sido prestado.

Esta se realiza al menos una vez al año o cuando se presenta un curso cuyas características son diferentes a los cursos ya dados. Estas características pueden ser: realizar cursos en un rubro diferente, cambios en la metodología, etc.

Dicha validación se registra en el F14 'Validación del Servicio'.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

UDP identifica sus cursos a través de su nombre y/o su código Sence.

Durante su proceso de diseño se designa un nombre el cual sirve para identificar al mismo en los procesos de comercialización, ejecución y administrativo.

En el caso de un curso que ya fue dictado los registros deben asegurar su trazabilidad, en este caso sirven también para su identificación la fecha de realización, nombre del relator y el nombre del cliente.

7.5.4 Propiedad del usuario, participantes y otras partes interesadas

UDP cuida los bienes del usuario, participantes y otras partes interesadas mientras están bajo su control.

Estos pueden ser:

- Bienes personales: bolsos, abrigos, etc.
- Infraestructura: sala de clases, equipos informáticos, etc. (si aplica).
- Bienes entregados durante el curso: carpetas, ejercicios, etc.
- Bienes intangibles: información sobre su desempeño durante el curso, información personal, dirección, información sensible de la empresa, etc.
- Cualquier bien del cliente que se pierda, deteriore o se utilice indebidamente debe ser comunicado al cliente y debe dejarse registro.

7.5.5 Preservación del material e insumos asociados al servicio de capacitación

UDP preserva la conformidad del material e insumos durante todas las etapas en la cual tiene injerencia. Esto incluye la identificación (ejemplo:

datos de los participantes y del curso), manipulación (ejemplo: equipos del cliente), almacenamiento (ejemplo: carpetas a ser entregadas a los participantes), y protección (ejemplo: información sobre los resultado de los exámenes).

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

La organización no tiene equipos de seguimiento y medición, por lo tanto no realiza verificación, sin embargo la organización trabaja con un software provisto por Sence, por lo tanto realiza la verificación de si el mismo tiene la capacidad de suministrar los datos en forma correcta, esta verificación se realiza en el F15 'Verificación sistema informático'.

Esta validación debe realizarse cada 12 meses.

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

UDP ha planificado e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para,

- Demostrar la conformidad del servicio
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- Mejorar continuamente su eficacia.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del usuario y participante

UDP realiza la medición de la percepción del usuario y participante con respecto al cumplimiento de los requisitos.

Con respecto al cliente que asiste al curso, esta medición se realiza principalmente a través de la Encuesta de Satisfacción cliente participante y al cliente contratante (usuario), con respecto al cliente que es el que solicita el curso esta se realiza a través de entrevistas telefónicas o personales posteriores al curso.

Se considera una fuente importante de información aquella que brinda el cliente de manera verbal y no deja reflejada en las encuestas, en caso que sea información relevante el personal de **UDP** debe dejar registro de la misma a través del formato F09 'Acciones Correctivas y Preventivas'.

8.2.2 Auditorías internas

UDP realiza auditorías internas a su sistema de gestión de la calidad. El control de dichas auditorías se hace a través del P03 'Procedimiento de Auditorías Internas'.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

UDP aplica métodos apropiados para el seguimiento (ejemplo: Encuesta de satisfacción al alumno, Encuesta de satisfacción al cliente), y cuando sea aplicable, la medición de los procesos (F02 'Indicadores de Gestión') del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados según las metas, ya sea por incumplimiento reiterado o incumplimiento parcial pero significativo se

deja registro a través del formulario F09 'Acciones Correctivas y Preventivas'.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio de capacitación

UDP mide y hace un seguimiento del servicio para verificar que se cumple con los requisitos del mismo. Dicho seguimiento se realiza a través de las encuestas de satisfacción del cliente.

8.3 Control del producto no conforme

UDP asegura que el servicio no conforme se controla para prevenir su entrega al cliente de manera no intencional. Dicho control se describe en el P04 'Procedimiento de Control de Servicio no Conforme'.

8.4 Análisis de datos

UDP ha determinado, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, esto lo realiza a través de los indicadores de gestión, los cuales brindan información para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema.

La recopilación y el análisis se realizan en función de los tiempos definidos en el F02 'Indicadores de Gestión', el análisis, en caso de incumplimiento reiterado o incumplimiento significativo de las meta establecida se realiza a través del F09 'Acciones Correctivas y Preventivas'.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

UDP tiene como desafío mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva / 8.5.3 Acción preventiva

UDP toma acciones para eliminar la causa de las no conformidades reales y potenciales con el objeto de prevenir que no vuelvan a ocurrir o prevenir su ocurrencia. Dicho control se describe en el P05 'Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas'.



9 Cambios con respecto a la versión anterior

Este manual fue modificado en forma íntegra.