

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025 PÁGINA: 1 de 29

MANUAL DE LA CALIDAD DEL ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN

“CAPACITACIÓN USACH COMPAÑÍA LIMITADA”

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

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 14/11/2025
			PÁGINA: 2 de 29

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.....	13
5.1 Compromiso de la Dirección Ejecutiva.....	13
5.2 Enfoque al Cliente.....	13
5.3 Política de la Calidad.....	13
5.4 Planificación.....	13
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.....	14
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.....	14
5.5.2 Representante de la Dirección Ejecutiva.....	14
5.5.3 Comunicación Interna.....	14
5.6 Revisión por la Dirección Ejecutiva.....	15
Capítulo 6: Gestión de los Recursos.....	15
6.1 Provisión de los Recursos.....	15
6.2 Recurso Humano.....	16

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 14/11/2025
			PÁGINA: 3 de 29

6.3 Infraestructura.....	16
6.4 Ambiente de Trabajo.....	17
6.5 Recursos Financieros.....	17
Capítulo 7: Realización del Servicio.....	18
7.1 Planificación de la Realización de los Servicios.....	18
7.2 Procesos Relacionados con el Cliente.....	18
7.3 Diseño y Desarrollo.....	18
7.4 Compras.....	19
7.5 Prestación del Servicio de Capacitación.....	19
7.5.1 Control de la ejecución del Servicio de Capacitación.....	19
7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del Servicio de Capacitación.....	19
7.5.3 Identificación y Trazabilidad.....	20
7.5.4 Propiedad del Cliente.....	20
7.5.5 Preservación del Producto.....	20
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.....	21
Capítulo 8: Medición, Análisis y Mejoramiento.....	21
8.1 Generalidades.....	21
8.2 Seguimiento y Medición.....	21
8.2.1 Satisfacción del Cliente.....	21
8.2.2 Auditorías Internas de la Calidad.....	22
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos.....	22
8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio.....	22
8.3 Control del Servicio No Conforme /Acciones Correctivas y Preventivas.....	23
8.4 Análisis de Datos.....	24
8.5 Mejora.....	24
Capítulo 9: Inventario de Cambio del Manual de la Calidad.....	25

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025
		PÁGINA: 4 de 29

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: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 14/11/2025
			PÁGINA: 5 de 29

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 establecidos 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, con el propósito de ofrecer servicios de capacitación al mercado, incluyendo programas con franquicia SENCE.

La creación de Capacitación USACH Compañía Ltda. fue resultado de las modificaciones introducidas por la Ley N° 19.867 de Capacitación, que estableció nuevas condiciones para los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC). Dichos cambios hicieron necesario reemplazar, en estas funciones, a la Sociedad de Desarrollo Tecnológico de la Universidad de Santiago de Chile Ltda. (SDT USACH), entidad que además de la capacitación tenía otros objetivos, tales como la administración y la asistencia técnica, lo que impedía continuar cumpliendo con dicha función de manera exclusiva.

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

La administración de la SDT USACH estuvo a cargo de un Directorio de nueve integrantes, presidido por el Rector de la Universidad de Santiago de Chile, con la participación de representantes del ámbito académico.

Entre las múltiples labores desarrolladas por la SDT USACH, destaca su importante aporte en el área de la capacitación, inscribiéndose tempranamente en los registros del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), mediante Resolución N° 3869, de fecha 10 de julio de 1992, que le permitió operar como OTEC. Posteriormente, esta condición fue ratificada por la Resolución N° 09465 del 2 de noviembre de 1998, contando actualmente con más de 386 cursos inscritos en diversas áreas registradas ante el SENCE.

Con base en esta trayectoria, la Universidad de Santiago de Chile transfirió a Capacitación USACH Compañía Ltda. la responsabilidad de ejecutar los programas de capacitación, bajo la dirección de un Directorio presidido por el Rector de la Universidad e integrado por los mismos directores de la SDT USACH Ltda., lo que refleja la intención de dar continuidad a las exitosas políticas implementadas en esta materia.

Para cumplir con su objetivo, Capacitación USACH Compañía Ltda. asume la visión de ser reconocida como una institución de excelencia en la entrega de servicios de capacitación y educación continua, proporcionando herramientas eficaces y oportunas que contribuyan al desarrollo profesional de las personas y a su adaptación a los cambios del entorno, promoviendo así el progreso y el bienestar de la sociedad.

En coherencia con ello, su misión es atender con calidad la demanda de formación profesional y el desarrollo de competencias laborales, personales y sociales, mediante la creación y ejecución de cursos de capacitación y programas de educación continua.

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025
		PÁGINA: 6 de 29

1.3 Descripción del Proceso de la Capacitación.

La capacitación es un proceso orientado a promover, facilitar, fomentar y desarrollar las aptitudes, habilidades y conocimientos de los trabajadores, con el propósito de brindarles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo, además de incrementar la productividad nacional. Este proceso busca también asegurar la adaptación permanente de los trabajadores a los avances tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía, conforme a lo establecido en la Ley N° 19.518, Artículo 10 (Ley del SENCE).

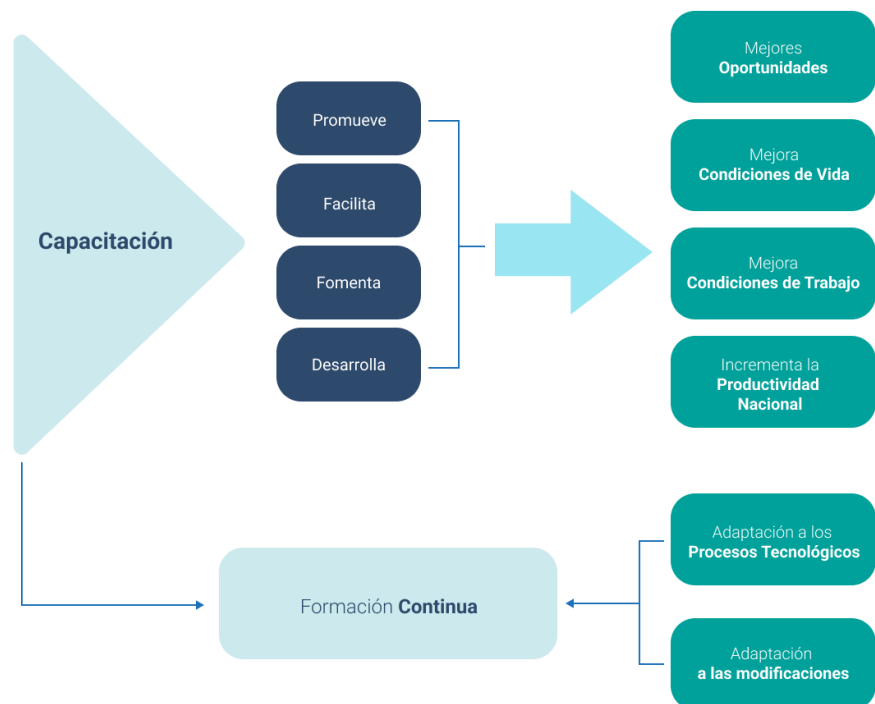
Desde la perspectiva organizacional, la capacitación constituye una herramienta estratégica esencial dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que contribuye al mejoramiento continuo y al crecimiento armónico de los diferentes componentes institucionales: recursos humanos, materiales, financieros, procesos y métodos. El éxito de la gestión organizacional no depende únicamente de la definición de objetivos y metas, sino también de la capacidad de las personas para aportar valor mediante sus ideas, experiencias y creatividad. En este contexto, la capacitación cumple un rol determinante, al entregar competencias que fortalecen el desempeño, fomentan el empoderamiento individual y promueven una mayor participación de los trabajadores en la mejora continua de su entorno laboral.

En síntesis, la capacitación transforma al personal en recursos mejor preparados, competentes y comprometidos, capaces de responder a las exigencias del entorno laboral y del mercado, aportando así al desarrollo sostenible de la organización y del país.

El siguiente Diagrama de Repercusión de la Capacitación representa de manera esquemática este proceso, mostrando la relación entre las acciones formativas y sus impactos directos e indirectos:

- Promueve, facilita, fomenta y desarrolla las capacidades de los trabajadores.
- Conduce a mejores oportunidades, condiciones de vida y de trabajo, e incrementa la productividad nacional.
- Propicia la formación continua, la adaptación a los procesos tecnológicos y la adaptación a las modificaciones del entorno.

Diagrama de Repercusión de Capacitación



	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025
		PÁGINA: 7 de 29

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 y Telecomunicaciones; 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 servicios de capacitación de calidad.

La Dirección Ejecutiva pone a disposición de la comunidad académica y personal administrativo el capital humano competente, la infraestructura, el equipamiento y los recursos financieros necesarios para desarrollar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la norma NCh 2728:2015 y a los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

Nuestra organización se compromete a:

- Cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas, garantizando su satisfacción.*
- Ejecutar procesos administrativos y de capacitación de manera eficaz y oportuna, apoyados por profesionales y técnicos competentes, materiales didácticos adecuados e infraestructura pertinente.*
- Trabajar con proveedores confiables que aporten al logro de nuestros objetivos de calidad.*
- Promover la mejora continua en todos los procesos del sistema de gestión de la calidad.*

Esta política es comunicada, comprendida y aplicada en todos los niveles de la organización, y se encuentra disponible para nuestras partes interesadas.

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 14/11/2025
			PÁGINA: 8 de 29

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: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 14/11/2025
			PÁGINA: 9 de 29

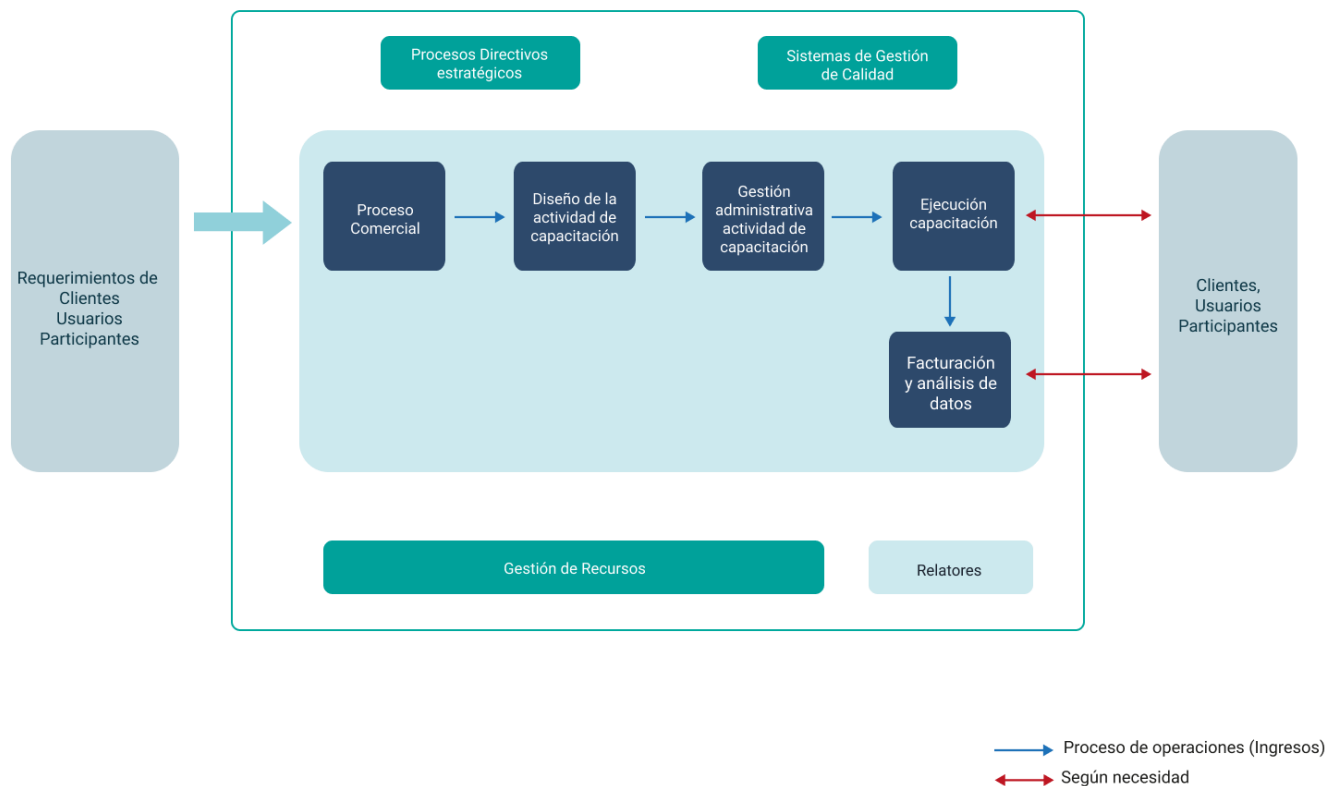
Crece y mantenerse como un OTEC reconocido dentro del mercado nacional manteniéndose como una alternativa competitiva para nuestros clientes.	Sostenibilidad y planificación estratégica.	Crecimiento de las ventas Aumentar las ventas en el periodo de un año.	Mayor o igual al 5 % con respecto al periodo 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 establecido, implementado, documentado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) comprometido con la mejora continua de su eficacia, conforme a los requisitos establecidos en la Norma Chilena NCh 2728:2015, Organismos Técnicos de Capacitación – Requisitos. Como parte de este compromiso, la Dirección ha determinado los procesos necesarios para la implementación y control del SGC, definiendo su secuencia lógica, interacciones, responsabilidades y criterios de control, de acuerdo con la naturaleza de las actividades que desarrolla la organización. El Mapa de Procesos de Capacitación USACH representa gráficamente la interrelación entre los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, que permiten dar cumplimiento a los objetivos institucionales y a los requisitos de los clientes, usuarios y participantes.

Mapa de Procesos Capacitación Usach



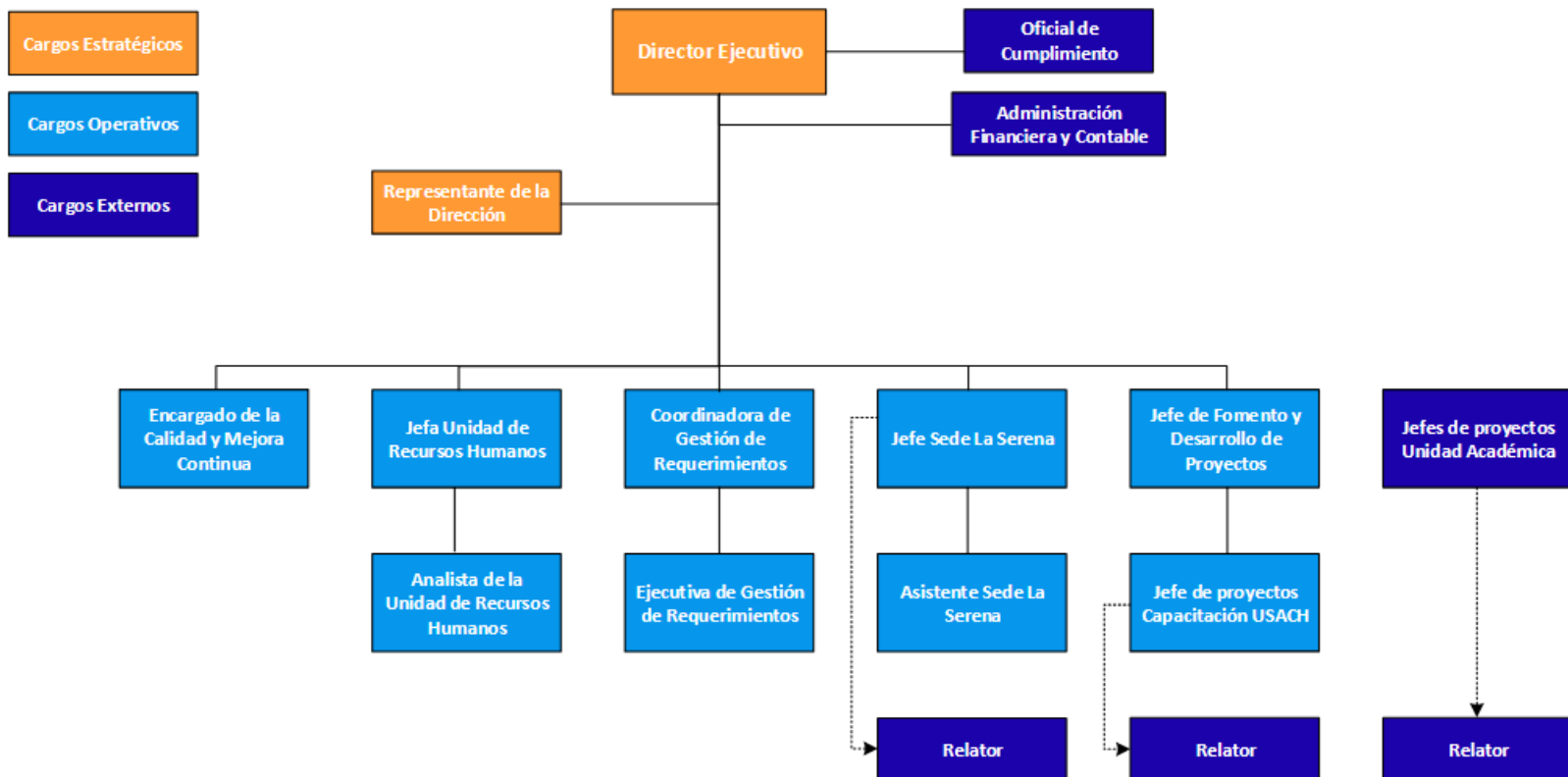
 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 14/11/2025
			PÁGINA: 10 de 29

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

Las funciones administrativas y de ejecución de las actividades de capacitación, representadas en el Mapa de Interacción de los Procesos, se encuentran reflejadas en el Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad de la OTEC Capacitación USACH Compañía Limitada.

Dicho organigrama identifica los cargos y responsabilidades del personal que participa en la planificación, desarrollo, control y mejora de los procesos de capacitación, asegurando la trazabilidad y cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NCh 2728:2015.

A continuación, se presenta el Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad, donde se evidencia la estructura jerárquica y funcional de los responsables directos de la gestión, administración y ejecución de las actividades de capacitación.



	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025
		PÁGINA: 11 de 29

4.2 Requisitos de la documentación.

4.2.1 Generalidades.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de Capacitación USACH Compañía Limitada se estructura de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Chilena NCh 2728:2015 – Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) – Requisitos, y tiene por finalidad asegurar la planificación, operación y control eficaz de todos los procesos del sistema. El Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con los siguientes documentos fundamentales:

- ✓ Manual de la Calidad.
- ✓ Política de la Calidad.
- ✓ Objetivos de la Calidad.
- ✓ Procedimientos normativos y registros requeridos por la NCh 2728:2015.
- ✓ Documentos de apoyo necesarios para garantizar 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 como finalidad guiar y documentar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de Capacitación USACH Compañía Limitada, estableciendo las definiciones, directrices y responsabilidades asociadas a las actividades necesarias para el cumplimiento de los requisitos de la Norma Chilena NCh 2728:2015 y para garantizar la prestación eficaz de los servicios de capacitación.

Este manual incluye:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La referencia a los documentos principales que conforman el SGC.
- La identificación de los procesos determinados por la organización y su secuencia e interacción, representadas en el Mapa de Interacción de los Procesos.

La aprobación del Manual de la Calidad corresponde al Director Ejecutivo de Capacitación USACH Compañía Limitada, quien autoriza su aplicación, actualización y difusión dentro de la organización.

Los antecedentes descritos en este manual constituyen un instrumento de referencia y orientación para todo el personal, y son utilizados durante los procesos de inducción del personal nuevo. Toda persona que se incorpore a Capacitación USACH Compañía Ltda., independientemente del cargo o unidad en la que desempeñe sus funciones, deberá recibir una inducción al Sistema de Gestión de la Calidad. Dicha inducción será enviada por el Encargado de Calidad y Mejora Continua de Capacitación USACH Compañía Ltda., y tiene por objetivo informar sobre los principales aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación práctica.

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025
		PÁGINA: 12 de 29

4.2.3 Control de los Documentos.

Capacitación USACH Compañía Limitada ha establecido el ***Procedimiento “Control de Documentos”***, en el cual se definen las actividades, responsabilidades e interfaces asociadas a la creación, revisión, aprobación, distribución, archivo y mantenimiento de los documentos internos y externos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Manual de la Calidad es de uso público, estando disponible para todos los interesados que requieran conocer los lineamientos generales del Sistema de Gestión de la Calidad de Capacitación USACH.

Por su parte, los documentos cuyo acceso está restringido exclusivamente a los cargos reflejados en el Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad de la OTEC Capacitación USACH Compañía Limitada son:

- ***Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación.***
- ***Listado Maestro de Documentos Controlados.***

Asimismo, estos documentos podrán ser consultados por los auditores internos y externos que participen en los procesos de evaluación y auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad, previa autorización del Encargado de Calidad y Mejora Continua.

4.2.4 Control de los Registros.

Capacitación USACH Compañía Limitada ha establecido el ***Procedimiento “Control de los Registros”***, mediante el cual se definen y aplican los controles necesarios para asegurar la gestión adecuada de los registros generados por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Dicho procedimiento establece las directrices para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final de los registros, garantizando su integridad, trazabilidad, confidencialidad y disponibilidad cuando se requiera.

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

El procedimiento describe y define los eventos, acciones, interacciones y responsabilidades asociados al diseño, planificación, ejecución y control de los servicios de capacitación que desarrolla Capacitación USACH Compañía Limitada, asegurando el cumplimiento de los requisitos de la Norma NCh 2728:2015.

4.2.6 Listado Maestro Documentos Controlados Vigentes y Listado Maestro Registros Vigentes.

Estos listados son administrados por el Encargado de Calidad y Mejora Continua, y establecen los documentos y registros controlados que se encuentran vigentes y en uso dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de Capacitación USACH Compañía Limitada, señalando para cada uno el nombre del documento o registro, código de

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025
		PÁGINA: 13 de 29

identificación, versión vigente, fecha de aprobación y/o emisión, así como la ubicación donde se almacenan y resguardan.

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 seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la aplicación del **“Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación”**.

Asimismo, la Dirección Ejecutiva se compromete a revisar periódicamente el Sistema de Gestión de la Calidad conforme al **“Procedimiento de Revisión por la Dirección”**.

5.2 Enfoque al Cliente.

La Dirección Ejecutiva establece los parámetros necesarios para que los Jefes de Proyecto de las Unidades Académicas de la Universidad de Santiago de Chile formulen y desarrollen las actividades de capacitación, asegurando el cumplimiento de los requisitos del cliente y de los objetivos definidos en el Plan de la Calidad.

Este compromiso se refleja tanto en el diseño técnico de las actividades de capacitación como en la ejecución de los procedimientos administrativos asociados.

5.3 Política de la Calidad.

La Dirección Ejecutiva ha definido una Política de la Calidad alineada con la misión de la organización, considerando los requerimientos de los clientes y orientando sus acciones hacia su plena satisfacción. Asimismo, la Política de la Calidad refleja el compromiso permanente con la mejora continua de todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las declaraciones documentadas de la Política se encuentran registradas en el Manual de la Calidad (Capítulo 3.1), disponibles en la carpeta compartida “Sistema de Gestión de la Calidad Capacitación USACH”, difundidas mediante correo electrónico institucional y exhibidas físicamente en la oficina administrativa del OTEC.

5.4 Planificación.

La Dirección Ejecutiva ha establecido una planificación estratégica basada en la Misión y Visión de la organización, considerando los factores internos y externos que pueden influir en su desempeño. A partir de esta planificación se definen los Objetivos de la Calidad, los cuales integran aspectos estratégicos, financieros y operativos vinculados a la gestión de la calidad.

Asimismo, mediante la aplicación del **“Procedimiento Servicio al Cliente y Análisis de Datos”**, se determina la metodología para el seguimiento y evaluación de los indicadores, con el propósito de medir su cumplimiento y demostrar la coherencia con la Política de la Calidad.

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025
		PÁGINA: 14 de 29

Las declaraciones documentadas de los Objetivos de la Calidad se encuentran registradas en el Manual de la Calidad (MC-21), Capítulo 3.2, disponibles en la carpeta compartida **“Sistema de Gestión de la Calidad Capacitación USACH”**, difundidas por correo electrónico institucional y exhibidas en la oficina administrativa del 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 establece los cargos, niveles jerárquicos y responsabilidades, el cual se encuentra descrito en el punto 4.1.1 del presente Manual.
- Las responsabilidades operacionales de cada cargo están detalladas en las respectivas Descripciones de Cargo, las cuales se archivan en las carpetas individuales de cada trabajador. Una copia digitalizada de cada descriptor se conserva en la carpeta compartida drive del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.2 Representante de la Dirección Ejecutiva.

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

Asimismo, se establece que:

- Solo el Encargado de la Calidad y Mejora Continua está autorizado para modificar, publicar o generar documentos que afecten al Sistema de Gestión de la Calidad.
- La ejecución, seguimiento y control de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad recaen en el Encargado de la Calidad y Mejora Continua.

5.5.3 Comunicación Interna.

Con el propósito de asegurar una comunicación interna eficaz dentro de la organización, la Dirección Ejecutiva ha dispuesto diversos sistemas y medios en la unidad administrativa de Capacitación USACH. Entre ellos se incluyen la telefonía IP, que permite el acceso a los números del Directorio Institucional y del personal de proyectos que desarrollan actividades de capacitación, así como el uso de correos electrónicos institucionales y correspondencia formal escrita.

Adicionalmente, se mantiene una carpeta compartida institucional denominada **“Sistema de Gestión de la Calidad – Capacitación USACH”**, la cual cumple una función central en la gestión y difusión de la información documentada del sistema.

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025
		PÁGINA: 15 de 29

a) Accesos:

Modificación: Encargado de la Calidad y Mejora Continua.

Visualización: 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 el personal que forme parte del Sistema de Gestión de la Calidad

b) Contenidos:

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

Cada vez que el Manual de la Calidad, la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad o los procedimientos son actualizados, la nueva versión es publicada en la carpeta “Sistema de Gestión de la Calidad – Capacitación USACH”. Esta actualización es notificada por el Encargado de la Calidad y Mejora Continua a todo el personal de Capacitación USACH mediante correo electrónico institucional.

5.6 Revisión por la Dirección Ejecutiva.

De acuerdo con la **FR-MP01 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 es responsable de gestionar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando su realización conforme al “**Procedimiento Revisión por la Dirección**”.

Asimismo, el Encargado de la Calidad de la Sede La Serena deberá remitir, durante el mes de diciembre de cada año, un informe que contenga las actividades relevantes de la sede. Este informe deberá ser enviado por correo electrónico al Encargado de la Calidad y Mejora Continua o cargado en la carpeta compartida drive del Sistema de Gestión de la Calidad, y será considerado como una de las entradas para la Revisión por la Dirección, conforme al procedimiento establecido.

Capítulo 6: Gestión de los Recursos.

6.1 Provisión de los Recursos.

La identificación de los recursos requeridos para el funcionamiento del *Sistema de Gestión de la Calidad* es realizada conjuntamente por el Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad y el Encargado de la Calidad y Mejora Continua, asegurando que dichos recursos sean adecuados para satisfacer las necesidades del sistema en materia de personal, infraestructura, equipamiento y recursos financieros.

La Dirección Ejecutiva de Capacitación USACH es responsable de la toma de decisiones respecto de la asignación y disponibilidad de los recursos identificados.

El Representante de la Dirección y el Encargado de la Calidad y Mejora Continua son responsables de coordinar los requerimientos de las secciones bajo su ámbito de gestión,

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 14/11/2025
			PÁGINA: 16 de 29

verificando que estos sean coherentes con los Objetivos de la Calidad y con la Política de Recursos definida por la organización.

6.2 Recurso Humano.

Los cargos y competencias del personal se encuentran definidos en concordancia con el organigrama del Organismo Técnico de Capacitación (OTEC). El personal es seleccionado en función de las necesidades detectadas y de las habilidades y capacidades requeridas para el cumplimiento de las tareas descritas en sus respectivas *Descripciones de Cargo*.

Los Relatores son considerados parte del recurso humano de la organización; sin embargo, corresponden a un recurso subcontratado por los Jefes de Proyecto de las Unidades Académicas y de Capacitación USACH. En cumplimiento de la norma NCh 2728:2015, el seguimiento de su desempeño se gestiona conforme al requisito 6.2.1 de dicha norma, y no bajo la categoría de *proveedor de servicio*.

Respecto del personal interno del OTEC, se dispone de *Perfiles de Cargo* actualizados, los cuales son informados a los responsables correspondientes para su conocimiento. Asimismo, se promueven actividades de mejora continua de competencias conforme al **“Procedimiento Gestión de Formación”**.

6.3 Infraestructura.

La Dirección Ejecutiva ha definido las necesidades de infraestructura necesarias para el funcionamiento rutinario de los servicios de capacitación, así como aquellas requeridas para el adecuado desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

La oficina administrativa de la Casa Matriz se encuentra ubicada en Fanor Velasco 85, Oficina 603, Santiago, Región Metropolitana, y la sede La Serena en Pedro Pablo Muñoz 580, La Serena, Región de Coquimbo; ambas cumplen con los requisitos legales, laborales y de seguridad establecidos por la normativa vigente.

Estas instalaciones cuentan con el equipamiento necesario para una gestión eficiente. Los equipos computacionales disponen de contraseñas individuales para garantizar la confidencialidad y resguardo de la información.

Asimismo, el acceso al software institucional *“Sistema de Apoyo a la Capacitación”* se realiza mediante credenciales personales con distintos niveles de acceso según el perfil del usuario.

En cuanto a la infraestructura destinada a la ejecución de las actividades de capacitación, esta corresponde a salas de clases proporcionadas por las Unidades Académicas de la Universidad de Santiago de Chile, las cuales son responsables de mantener condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades, garantizando:

- Iluminación adecuada.
- Ventilación suficiente.
- Muebles en buen estado.
- Equipos necesarios para la ejecución de las actividades.

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025
		PÁGINA: 17 de 29

- Servicios sanitarios disponibles.
- Accesibilidad para personas en situación de discapacidad, según las condiciones de cada unidad académica.

El estado y mantenimiento de esta infraestructura son responsabilidad directa de las Unidades Académicas. El control por parte del *OTEC* se efectúa mediante la evaluación de satisfacción de los participantes, aplicada al término de cada actividad de capacitación. En caso de detectarse resultados desfavorables, el Encargado de la Calidad y Mejora Continua informará al Jefe de Proyecto correspondiente para la adopción de las acciones correctivas pertinentes.

En relación con los requisitos de accesibilidad, las instalaciones cuentan con condiciones adecuadas para la inclusión. En las propuestas de capacitación se informa que, en caso de requerir ajustes o apoyos adicionales, el usuario deberá comunicarlo directamente al *OTEC* antes de la ejecución de la actividad.

6.4 Ambiente de Trabajo.

La organización garantiza la disponibilidad de ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo de las distintas actividades administrativas, considerando aspectos como la ubicación, el espacio físico seguro y suficiente, la luminosidad, la ventilación natural y asistida, y niveles de ruido bajos.

Asimismo, se dispone de los medios necesarios para propiciar una comunicación fluida entre el personal, conforme a lo establecido en la Ley N° 16.744, sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, y el Decreto Supremo (DS) N° 594, que reglamenta las condiciones ambientales y sanitarias básicas en los lugares de trabajo.

6.5 Recursos Financieros.

La organización cuenta con un área dependiente de la Universidad encargada de la administración y control de los recursos financieros. Los recursos del *OTEC* dependen directamente de la gestión del Departamento de Administración Financiera y Contable, ante el cual se debe reportar la gestión de dichos recursos.

No obstante, el resumen de ingresos generados por las actividades de capacitación puede mantenerse y ser objeto de seguimiento mediante el software de gestión: **“Sistema de Contabilidad – Capacitación USACH Año Contable en Curso / Consulta Factura por Proyectos”**.

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

Cabe señalar que el Departamento de Administración Financiera y Contable corresponde a una entidad corporativa que no se encuentra incluida dentro del alcance del Sistema de

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025
		PÁGINA: 18 de 29

Gestión de la Calidad; por tanto, la información financiera y contable es administrada exclusivamente por dicha instancia.

Capítulo 7: Realización del Servicio.

7.1 Planificación de la Realización de los Servicios.

La planificación de los procesos para la prestación del servicio se desarrolla en concordancia con la Misión Corporativa y la Política de Calidad de la organización. Esta planificación es diseñada, ejecutada y controlada conforme al **“Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)”**.

Asimismo, se asegura la adecuada comunicación y documentación de la planificación, verificando su desarrollo y detectando oportunidades de mejora continua en los procesos asociados.

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente.

La determinación de los requisitos del servicio se realiza tanto en la Casa Matriz como en la sede La Serena, mediante acuerdos documentados entre las partes (fichas de inscripción, órdenes de compra, contratos u otros documentos equivalentes).

Los Jefes de Proyecto de Capacitación son responsables de generar, revisar y aprobar las ofertas de servicios de capacitación, asegurando el cumplimiento de los requerimientos del cliente y de los estándares de calidad establecidos.

Posterior a la prestación del servicio, se ejecutan acciones complementarias consideradas parte del procedimiento normal, tales como:

- Emisión de certificados de asistencia.
- Emisión de facturas correspondientes.
- Elaboración de informes de actividad, en caso de ser requeridos por el cliente empresa.

7.3 Diseño y Desarrollo.

Los Jefes de Proyecto son los responsables del diseño y desarrollo de las actividades de capacitación, siguiendo lo establecido en el **“Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)”**.

Debido a las características del servicio, la validación del diseño y desarrollo se considera cumplida con la aprobación de la actividad por parte del organismo competente (SENCE).

En caso de existir observaciones u objeciones a la presentación original, estas son abordadas y alineadas en la Casa Matriz hasta obtener la codificación correspondiente. Una vez validada la actividad de capacitación, esta queda registrada como un producto permanente de la organización.

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025
		PÁGINA: 19 de 29

7.4 Compras.

El proceso de compra es planificado y ejecutado de acuerdo con el “**Procedimiento de Gestión de Proveedores**”, el cual aplica a todos los proveedores de productos y servicios que inciden directamente en la calidad de los servicios de capacitación entregados al cliente participante.

En la sede La Serena, se mantiene un listado de proveedores locales utilizados para la ejecución de las actividades, siendo el Encargado de Calidad de la sede el responsable de realizar la evaluación anual de dichos proveedores, conforme a los criterios establecidos en el procedimiento.

Los Relatores, tal como se señala en el punto 6.2 del presente Manual, son considerados Recursos Humanos de la organización y no proveedores de servicios. Por tanto, su gestión se rige por lo dispuesto en el “**Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)**”.

La evaluación de los relatores se realiza a través de los Jefes de Proyecto, considerando los resultados de las evaluaciones de satisfacción de los participantes. Además del monitoreo continuo, el OTEC dispone de un perfil de cargo estandarizado, que define las competencias requeridas para los relatores subcontratados por las unidades académicas, asegurando su alineación con la Política y los Objetivos de Calidad del OTEC.

7.5 Prestación del Servicio de Capacitación.

7.5.1 Control de la ejecución del servicio de capacitación.

El Jefe de Proyecto de la Unidad Académica y de Capacitación USACH son responsables del control de la ejecución de los servicios de capacitación, utilizando para ello plataformas digitales institucionales, tales como el **Sistema de Apoyo para la Capacitación (SAC Manager)** y el **Sistema de Trazabilidad de Requerimientos (EFUSACH Manager)**.

El Encargado de la Calidad y Mejora Continua es responsable de verificar que los Registros de Calidad asociados al “**Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)**” sean completados y gestionados de manera efectiva, asegurando la trazabilidad y control de los procesos

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

Las actividades de capacitación se validan mediante el análisis histórico de resultados obtenidos por el OTEC, considerando las encuestas de satisfacción de los participantes y el comportamiento económico de la unidad, lo que permite confirmar la conformidad del servicio con los requisitos del cliente.

La metodología de capacitación, tanto presencial como remota, ha demostrado efectividad a través de altos niveles de aprobación y satisfacción de los participantes.

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025
		PÁGINA: 20 de 29

La infraestructura utilizada —salas de clases de la Universidad y aulas virtuales— pertenece a las respectivas unidades académicas, garantizando condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades.

Los relatores son seleccionados y evaluados en función de sus competencias técnicas y experiencia en la materia, asegurando la idoneidad requerida por la especificidad de cada curso.

Respecto del proceso comercial, las actividades de inscripción de participantes mantienen un nivel sostenido de demanda, reflejando la eficacia de las unidades académicas en la comercialización de los servicios de capacitación.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad.

La identificación y trazabilidad de los servicios de capacitación se gestionan conforme al **“Procedimiento de Control de Registros”** y al **“Procedimiento de Servicio al Cliente y Análisis de Datos”**.

La trazabilidad se garantiza mediante el archivo sistemático de los Registros de Calidad definidos en el **“Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)”**, junto con otros documentos que permiten el seguimiento y control de la información relacionada con cada actividad de capacitación.

7.5.4 Propiedad del Cliente.

Los bienes e información pertenecientes a los clientes, tales como salas de capacitación, equipos, materiales didácticos, pertenencias personales de los participantes y documentación entregada, son preservados y cuidados por todos los miembros de la organización que los utilicen.

En caso de pérdida, daño o deterioro de algún bien del cliente, este hecho deberá ser informado de inmediato al cliente y registrado en la hoja de observaciones del libro de clases correspondiente.

Para resguardar la propiedad e información del cliente, toda documentación se conservará en la oficina administrativa, con acceso restringido exclusivamente al personal autorizado.

7.5.5 Preservación del Producto.

Todo el personal involucrado en la manipulación y traslado de materiales físicos de apoyo deberá realizar dichas actividades aplicando las medidas necesarias de manejo, embalaje, almacenamiento, conservación y entrega, con el fin de prevenir daños, deterioro o uso inadecuado durante el procesamiento interno y la entrega final del servicio de capacitación.

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025
		PÁGINA: 21 de 29

7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.

Durante la ejecución de las actividades de capacitación, no se utilizan dispositivos de seguimiento o medición que determinen variables cuantitativas que incidan directamente en la calidad del servicio.

En los casos en que se emplean sensores biométricos, estos se encuentran identificados y almacenados en condiciones seguras, siendo revisados periódicamente para asegurar su funcionamiento adecuado y confiable. Para este propósito, se mantienen registros de inventario de dichos sensores.

Asimismo, los softwares utilizados en actividades vinculadas a informática y computación cuentan con licencias vigentes, las cuales son administradas y controladas 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.

Con el propósito de evaluar la **satisfacción del cliente**, **Capacitación USACH** aplica **encuestas de satisfacción** sobre el servicio recibido por las **Unidades Académicas**. Adicionalmente, la organización dispone del correo electrónico reclamos.capacitacion@usach.cl, habilitado para recibir felicitaciones, sugerencias y reclamos, cuyo tratamiento se gestiona conforme al **“Procedimiento de Reclamos”**.

Las encuestas y consultas permiten conocer la percepción de los usuarios respecto del cumplimiento de los compromisos adquiridos, el logro de los objetivos institucionales y la calidad de los servicios prestados.

La información recopilada se procesa estadísticamente, permitiendo realizar análisis comparativos con la meta de satisfacción establecida por Capacitación USACH y con los resultados de mediciones anteriores. Esto posibilita evaluar la evolución de la satisfacción de los clientes y el grado de mejora continua incorporado al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Asimismo, se agrupan y analizan los casos de insatisfacción, con el fin de identificar causas y adoptar acciones correctivas que eviten su recurrencia. Dichos casos son tratados conforme al procedimiento establecido, en caso de ser necesario.

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 14/11/2025
			PÁGINA: 22 de 29

La encuesta de satisfacción será aplicada exclusivamente por la Casa Matriz, mediante envío de correo electrónico masivo a las distintas Unidades Académicas, con frecuencia semestral.

Una vez recopilada la información, se realiza la tabulación general de los resultados y se elabora el **Informe de Resultados del Indicador**. Las actividades vinculadas al análisis de los datos obtenidos se encuentran 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, al menos, una auditoría interna anual, tanto en la Casa Matriz como en la sede La Serena, con el fin de verificar el cumplimiento de los procedimientos documentados y la efectividad del sistema.

La planificación de estas auditorías es responsabilidad del Encargado de Calidad y Mejora Continua, quien define el programa anual de auditorías, asegurando la cobertura de todos los procesos relevantes del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los auditores internos son seleccionados por el Encargado de Calidad y Mejora Continua, y su competencia se determina considerando su formación, entrenamiento específico, experiencia y condiciones personales.

El desarrollo de estas auditorías, así como la planificación, ejecución, registro y seguimiento de las acciones derivadas, se encuentran reguladas en el **“Procedimiento de Auditorías Internas”**.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos.

Capacitación USACH ha identificado en el Capítulo 4.1 del presente Manual el **Mapa de Interacción de los Procesos**, el cual constituye la base para el seguimiento, medición y análisis del desempeño de cada uno de ellos.

La planificación y control de los procesos se sustentan en los **Procedimientos Operativos del Sistema de Gestión de la Calidad y en el “Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)”**, los cuales son medibles y evaluables en relación con el cumplimiento de la Política y los Objetivos de la Calidad establecidos por la organización.

En caso de detectarse desviaciones en la ejecución o resultados de los procedimientos, la Dirección Ejecutiva adoptará las acciones correctivas necesarias para asegurar la conformidad del servicio y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio.

Capacitación USACH, a través de las Unidades Académicas, aplica una encuesta de evaluación al término de cada actividad de capacitación, dirigida a los participantes,

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025
		PÁGINA: 23 de 29

con el fin de medir la calidad del servicio entregado y el grado de satisfacción del usuario.

Asimismo, la organización dispone de un correo electrónico institucional habilitado para que cualquier persona pueda ingresar felicitaciones, sugerencias o reclamos, los cuales son gestionados conforme al ***“Procedimiento de Reclamos”***.

Las encuestas y consultas permiten recoger la percepción de los usuarios respecto del cumplimiento de los compromisos asumidos, los objetivos institucionales y la calidad de los servicios prestados.

La información recopilada se procesa estadísticamente, permitiendo realizar análisis comparativos respecto de las metas de satisfacción establecidas y de las evaluaciones históricas, a fin de medir la evolución de la satisfacción de los usuarios y el nivel de mejora incorporado al Sistema de Gestión de la Calidad.

El Encargado de Calidad de la sede La Serena es responsable de remitir las encuestas aplicadas al Encargado de Calidad y Mejora Continua, quien tiene la responsabilidad de tabular la información, analizar los resultados y elaborar el Informe de Resultados de los Indicadores correspondientes, con una frecuencia 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.

En el OTEC Capacitación USACH, los Servicios No Conformes y las No Conformidades reales o potenciales se consideran sinónimos de ***“Problemas”***, los cuales deben ser detectados, descritos y gestionados conforme a los procedimientos establecidos.

El proceso de mejora ha sido diseñado para que, de manera sistemática, la Dirección Ejecutiva cuente con la información necesaria para identificar oportunidades de mejora y determinar acciones preventivas y correctivas eficaces, que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Todo el personal tiene la posibilidad de contribuir a la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la detección de posibles problemas en su área de operación, informándolos de forma inmediata al Encargado de Calidad y Mejora Continua, pudiendo además sugerir soluciones o identificar las causas del problema, si las conoce.

En el caso de que se detecte una No Conformidad (NC) o se requiera una Acción Correctiva o Preventiva (AC/AP) en la sede de La Serena, el Encargado de Calidad de dicha sede deberá informar por correo electrónico al Encargado de Calidad y Mejora Continua de Capacitación USACH. Este último deberá registrar la información en el Formulario **FR-AC/AP03-1 “Acción Correctiva / Preventiva”**, asignándole un número correlativo, y remitirlo digitalmente al Encargado de Calidad de la sede correspondiente para que realice el análisis respectivo.

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 14/11/2025
			PÁGINA: 24 de 29

El resultado del análisis deberá ser revisado en conjunto por el Encargado de Calidad de la sede y el Encargado de Calidad y Mejora Continua, con el fin de evaluar las causas raíz, determinar las acciones a implementar y verificar su eficacia.

Durante la Revisión por la Dirección Ejecutiva, se analizan los indicadores de gestión, informes de auditorías y los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes, con el propósito de detectar problemas recurrentes, identificar oportunidades de mejora y prevenir su repetición.

El ***“Procedimiento de Apelación o Discrepancia / Servicio No Conforme / Oportunidad de Mejora y Acción Correctiva / Preventiva”*** establece el método unificado de trabajo para identificar, analizar, eliminar y controlar las causas de los Servicios No Conformes y las No Conformidades reales o potenciales, definiendo las etapas de planificación, ejecución, seguimiento y responsabilidades.

Toda información externa que provenga de encuestas de satisfacción, sugerencias, quejas o reclamos y que evidencie un servicio no conforme con los requisitos establecidos, se considerará como un Servicio No Conforme.

Por su parte, toda información interna derivada de una revisión por la dirección, auditoría interna o incumplimiento de procesos se considerará una No Conformidad, y aquella que indique la posibilidad de un problema futuro, será tratada como una No Conformidad Potencial.

8.4 Análisis de Datos.

En el ***“Procedimiento Servicio al Cliente y Análisis de Datos”*** se establecen los mecanismos para la planificación, ejecución y control del análisis de datos, derivados de la tabulación de la retroalimentación de los clientes y de los resultados obtenidos de los distintos procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este procedimiento permite evaluar el desempeño de los indicadores asociados a los objetivos de la calidad, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de las metas establecidas y apoyar la toma de decisiones basada en evidencia.

En cuanto a los proveedores, su desempeño es analizado por separado tanto en la Casa Matriz como en la sede de La Serena, de acuerdo con lo establecido en el ***“Procedimiento de Gestión de Proveedores”***, asegurando así una evaluación objetiva y continua del cumplimiento de los requisitos definidos por Capacitación USACH.

8.5 Mejora.

Capacitación USACH planifica, implementa y gestiona los procesos necesarios para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con el propósito de incrementar su eficacia y eficiencia, asegurando la satisfacción de los clientes y la conformidad del servicio con los requisitos aplicables.

La mejora continua se logra a través del análisis de cumplimiento de los siguientes elementos:

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 14/11/2025
			PÁGINA: 25 de 29

- Política de la Calidad,
- Objetivos de la Calidad,
- Tendencia de los indicadores de calidad,
- Resultados de auditorías internas y externas,
- Análisis de datos,
- Resultados de la Revisión por la Dirección, y
- Acciones Correctivas y Preventivas implementadas.

El análisis de resultados y los planes de acción derivados de este proceso se registran y documentan a través de los informes de Revisión por la Dirección Ejecutiva y los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, garantizando la trazabilidad, evaluación y mejora continua de los procesos de Capacitación USACH.

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	

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 14/11/2025
			PÁGINA: 26 de 29

	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 del Sistema de Gestión de la Sede Santiago (Casa Matriz) y Sede Iquique.	21	
	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

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 14/11/2025
			PÁGINA: 27 de 29

	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
18/01/2024	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
	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	

 CAPACITACIÓN USACH UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Capacitación USACH Compañía Limitada.		CÓDIGO: MC-21
			VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD		FECHA: 14/11/2025
			PÁGINA: 28 de 29

	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
	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
	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

V.38

	Capacitación USACH Compañía Limitada.	CÓDIGO: MC-21
		VERSIÓN: 39
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 14/11/2025
		PÁGINA: 29 de 29

	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	
14/11/2025	Se modifica del punto N°3.1 la política de la calidad.	7	V.39
	Se modifica del punto N°4.1.1 el organigrama del OTEC.	10	
	Se modifica del punto 4.2.2 la modalidad de llevar a cabo la capacitación de inducción a personal contratado.	11	
	Se modifica del punto 5.2.2 el Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad.	14	
	Se modifica del punto 5.3.3 la sección de información, donde se denomina como b) contenidos.	14	
	Se modifica del punto N°5.6 la modalidad de entregar el informe de actividades relevantes por parte del encargado de calidad de la sede La Serena.	15	
	Se modifica la redacción, gramática y se reestructuran párrafos de los puntos del documento.	Todo el documento.	